



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"
AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N - Cerro Colorado, Arequipa

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° 000017		2020 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	MACIA JOSÉ TEJADA DÍAZ		
	Teléfono 910 683 382		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> mariajose.tejada@gmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	74732930	—	—
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Jr. Héroes 530, S.J.L.		
	Provincia / Departamento		
	LIMA		
	País		
	PERÚ		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>La aerolínea Sky Airlines, hizo cambio de horario de vuelo, sin previo aviso, luego el día del 22 de octubre en el aeropuerto, no había personal de dicha aerolínea para que nos resolviera el problema, la estadía, la atención por esta causa, ya que como no viene de visita, cada día acortando, cuando llame a la central el sr. Fernando me dijo que pena no podemos hacer nada, solo reprogramar el vuelo, si desea se puede ir en cualquier fecha.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	Firma		Huella digital
			
	Fecha: 22 de octubre		de 20 20

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0017-2020-AAP-AQP

Expediente : 0017-2020-AAP-AQP
Reclamante : Maria José Tejada Díaz

Arequipa, 27 de Octubre de 2020

VISTO:

El reclamo N° 0017-2020-AAP-AQP, de fecha 22 de Octubre de 2020, interpuesto por Maria Jose Tejada Díaz identificada con DNI N° 74732930 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, el Aeropuerto).

CONSIDERANDO:

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011. En consecuencia, tiene a su cargo, entre otros, los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio del 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

Que, el Artículo 5° del Reglamento, establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13° del Reglamento. Del mismo modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de presentación previstos en el Artículo 16° del Reglamento.

Que, la Reclamante presenta su queja debido a que el vuelo Sky Airline H25142 previsto para el día 22 de Octubre del 2020 a las 12: horas, había sido cancelado, y en el aeropuerto no había personal de la aerolínea que le ayude a resolver el problema de la cancelación del vuelo; por tal motivo requiere el reembolso de los gastos que dicha pstergación le genere.

Que, sobre el particular debe tenerse en cuenta que el hecho generador del inconveniente que motiva el reclamo interpuesto se encuentra estrictamente relacionado con la prestación del servicio que ofrece la línea aere Sky Airline y respecto del cual Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia, conforme se da cuenta al Informe N° 0016-2020/ST-AAP-AQP, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

Que, del mismo modo debe considerarse que la programación de los vuelos corresponde a las aerolíneas, quienes a su vez tienen el deber de informar de la programación y/o reprogramación de los mismos a sus pasajeros, cuando ello ocurra.



Que, en el presente caso, la materia reclamada no obedece a una acción u omisión que corresponda a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por lo que corresponde declarar improcedente el presente reclamo, dejando a salvo el derecho de la Reclamante de gestionar su reclamo ante la línea aérea si así lo considera conveniente.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por la Reclamante; sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente no se advierte un hecho que pueda ser imputado a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio, reiteramos, de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de presentar su reclamo ante la empresa prestadora del servicio, en caso así lo estime conveniente.

Finalmente, resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar IMPROCEDENTE el reclamo N° 0017-2020-AAP-AQP- interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de presentar su reclamo ante la empresa prestadora del servicio, en caso así lo estime conveniente..

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



INFORME 0016-2020 / ST-AAP-AQP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa
: Enrique Alejandro Chávez Farfán
Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa

DE : Paola Cano Esquia
Supervisor de Terminal

FECHA : 22 de octubre del 2020

ASUNTO : **Reclamo N° 00016-2020-AAP-AQP**
Reclamo N° 00017-2020-AAP-AQP
Reclamo N° 00018-2020-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto a los reclamos Nro. 00016/00017/00018-2020 del día 22 de octubre del presente año:

1. A las 08:25 horas recibí la comunicación de Sra. Maggie Begazo Larota, encargada del área de informes y perifoneo, quien me indicó que en la puerta de ingreso al terminal se encontraban pasajeras de la aerolínea Sky Airline solicitando el Libro de Reclamaciones del aeropuerto ya que su vuelo H25142 había sido cancelado.
2. Procedí a llamar al Sr. Akira Kosaka Zanabria, jefe zonal de la empresa Talma representante de Sky Airline en Arequipa, para que me informe el estado del vuelo en mención ya que aparentemente no operaría, quien me indicó que no se encontraba en Arequipa y que llamaría al personal para que nos brinde información.
3. Me acerqué para poder conversar con las pasajeras las cuales se encontraban ofuscadas ya que en ningún momento la aerolínea les había comunicado de la cancelación de su vuelo.
4. En el momento de la atención de las pasajeras no contábamos con información por parte de la aerolínea que confirme la cancelación del vuelo H25141/5142 y tampoco el personal se encontraba en counter para poder derivar a las pasajeras para su respectiva atención.
5. Procedí a explicarles que la responsabilidad de notificación de modificaciones y cancelaciones de vuelo era de la línea aérea, pero la pasajera Irenka Flores Paucar se encontraba muy molesta e indicó que solo quería colocar su reclamo y que le hiciera la entrega del Libro de Reclamaciones; al momento de la entrega del Libro la Srta. Maria Tejada Diaz y la Sra. Raquel Parimango Ñique me indicaron que ellas también colocarían su reclamo ya que tenían que trabajar en Lima y que la aerolínea tenía que hacerse cargo de todos los gastos generados.



6. Posterior a la colocación de los reclamos, a las 08:47 horas recibimos la comunicación vía correo electrónico sobre la cancelación de los vuelos H25141/5142 y H25143/5144 del día 22 de octubre del presente año por parte de la supervisora de Sky Airline.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,

Paola Cano Esquiá.
Supervisor de Terminal.

InfoPax Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: jueves, 29 de octubre de 2020 10:23 a.m.
Para: InfoPax Arequipa
Asunto: RE: RESOLUCIÓN N°17-2020-AAP-AQP



**Aeropuertos
Andinos del
Perú**

Mercedes Consuelo Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

(51) 54 344834 - Anexo 210 | Celular: (51) 961 051 625

www.aap.com.pe

Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: miércoles, 28 de octubre de 2020 5:14 p. m.
Para: mariajosetejada5@gmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>
Asunto: RESOLUCIÓN N°17-2020-AAP-AQP

Estimada Maria José Tejada Díaz,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 017-2020-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 017-2020-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Aeropuertos
Andinos del
Perú**

Mercedes Consuelo Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

(51) 54 344834 - Anexo 210 | Celular: (51) 961 051 625

www.aap.com.pe

Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú