



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"
AREQUIPA



Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado. Provincia y Departamento Arequipa - Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000019

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Nicolás Benjamín Svejira Aguirre		
	Teléfono 936144586		
2	Correo electrónico nicolassvejira@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
3	Documento de Identidad del Reclamante 72716178		
	<input checked="" type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> Carnet de Extranjería	<input type="checkbox"/> Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida Jirón Junín 3154 en Montón de Perros		
	Provincia / Departamento Lima / Lima		
	País Perú		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto Sky Airlines		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	<p>El reclamo se debe a una pérdida del vuelo debido a que las señoritas que ayudan en el abordaje no utilizan el sistema de parijoneo implementado por el aeropuerto. Me presenté con 3 horas de anticipación y estaba sentado en la sala de embarque adyacente a la puerta de embarque del vuelo 142 5142. Al recibir el "último llamado" la señorita solo asomó la cabeza y sin voz de voz dijo "sky". Ese fue el primer llamado que oí y al acercarme a la puerta de embarque me comunicó que el avión cerró.</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: 23 de agosto de 2021		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0019-2021-AAP-AQP

Expediente : 0019-2021-AAP-AQP
Reclamante : Nicolás Benjamín Suejiro Aguirre

Arequipa, 26 de Agosto de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0019-2021-AAP-AQP, de fecha 23 de Agosto de 2021, interpuesto por Nicolás Benjamín Suejiro Aguirre identificado con DNI N° 72716178 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja señalando que perdió su vuelo debido a que el personal de la línea aérea transportadora no perifoneo el embarque. Señala que se encontraba con tres horas de anticipación en el Aeropuerto y que estando en la sala de embarque no se le comunicó sobre el embarque y que luego de consultar el personal de la línea aérea le indicó que el vuelo ya estaba cerrado.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 005-2021/ST-AAP-AQP que se adjunta y que forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, corresponde indicar que del reclamo interpuesto como de lo indicado en el informe referido en el párrafo anterior, se aprecia que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene participación en los hechos materia del reclamo y que por el contrario, cumplió con la información que le corresponde efectuar.





Que, el reclamo está más bien orientado a las actividades de información que corresponde efectuar al personal de la línea aérea transportadora con la que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene injerencia para incidir sobre ella en los temas que son de su responsabilidad exclusiva como es el embarque de los pasajeros que se encuentran al interior de la sala de embarque.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar del Reclamante corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto por estar referido a materias que no son de competencia ni responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que se deja a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora si lo considera conveniente, más aún si no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. resolver sobre dichos hechos.

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° 0019-2021-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y dejar a salvo su derecho de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora si lo considera conveniente.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución¹.

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.





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



RESOLUCIÓN N° 0019-2021-AAP-AQP
ANEXO



INFORME 005-2021 / ST-AAP-AQP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

: Enrique Alejandro Chávez Farfán
Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa

DE : Paola Cano Esquía
Supervisor de Terminal

FECHA : 24 de agosto del 2021

ASUNTO : Reclamo N° 000019-2021-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 000019-2021 interpuesto el día 23 de agosto del presente año.

- Siendo las 20:30 horas aproximadamente, se acercó al counter de informes y perifoneo un pasajero que me solicitó el Libro de Reclamaciones del Aeropuerto, ya que había perdido su vuelo con la aerolínea Sky Airline.
- Me acerque al pasajero para poder preguntarle lo sucedido y me indicó que él había llegado a la sala de embarque con la debida anticipación y que ya en la sala se encontró con un conocido y se puso a conversar, después de unos minutos se acercó a la puerta de embarque y una señorita de la aerolínea le informó que el vuelo ya estaba cerrado; por lo cual el pasajero le reclamó, indicando que en ningún momento habían perifoneado el vuelo para poder realizar su embarque.
- Procedí a informarle al pasajero de nombre Nicolás Benjamín Suejro Aguirre que es de responsabilidad del pasajero estar atento a la hora de su embarque, que el personal de la línea aérea cuenta con su propio sistema de perifoneo, el mismo que utilizan a la hora de iniciar el embarque y realizan llamados para embarcar por grupos; asimismo, se le indicó que en las salas de embarque se encuentran las pantallas de información de vuelos (FIDs) en las cuales figura la puerta y la hora de salida del vuelo. De igual manera le indiqué al pasajero que debía de acercarse al counter de la aerolínea Sky Airline para solicitar la reprogramación de su vuelo y que manifestara su molestia al personal de la aerolínea.
- Inmediatamente después, me acerqué a la oficina de Sky Airline para coordinar la atención para el pasajero, el cual fue atendido por personal de la aerolínea. Posterior a la atención el pasajero me indicó que había realizado la compra de un boleto con la aerolínea LATAM.

Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú
(51) 1 6407230
www.aap.com.pe





- El pasajero se quedó sentado en el hall y luego se acercó nuevamente al counter de informes y me indicó que de todas maneras colocaría el reclamo por la mala atención de la aerolínea e insistió que se le entregue el Libro de Reclamaciones del aeropuerto.
- Se realizó la entrega del Libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú a exigencia del pasajero.
- Cabe mencionar que las salas de embarque cuentan con pantallas de información de vuelos, las mismas que mostraban el vuelo del pasajero afectado, vuelo H25142 de Sky Airline, con estado "confirmado" y puerta de embarque N° 01. Adicionalmente, se realizan perifoneos periódicos por parte de Aeropuertos Andinos del Perú donde se indica el siguiente anuncio "Estimados pasajeros en este aeropuerto no se emiten anuncios de salida de vuelos, les recordamos verificar su vuelo en las pantallas de información y dirigirse a su sala de embarque con la debida anticipación, gracias por su atención".

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,


Paola Cano Esquia
Supervisor de Terminal



Adjunto: Anexo 01 – Evidencia Fotográfica

Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú
(51) 1 6407230
www.aap.com.pe





**ANEXO 01
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA**

FOTOGRAFIA FID:



PERIFONEO AEROLINEA:

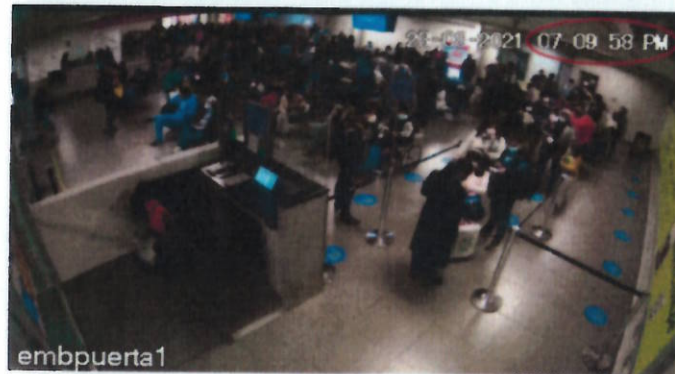


Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú
(51) 1 6407230
www.aap.com.pe





FOTOGRAFIAS INICIO DE EMBARQUE:

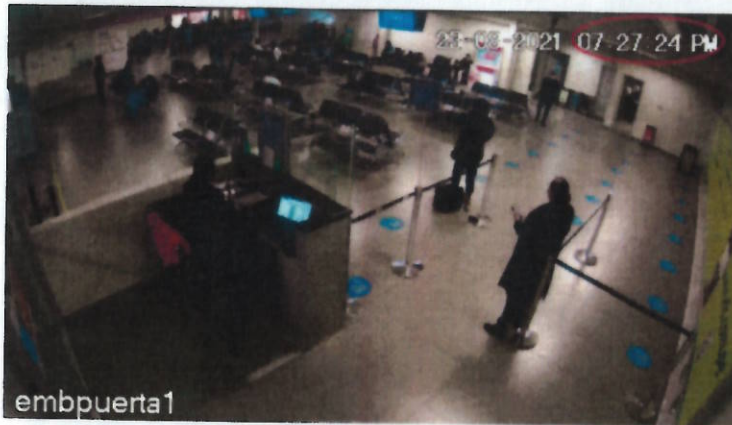


Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú
(51) 1 6407230
www.aap.com.pe





FOTOGRAFIA ÚLTIMO LLAMADO:



FOTOGRAFIA PASAJERO SE PRESENTA EN PUERTA EMBARQUE N° 01





Aeropuertos
Andinos del
Perú



Aeropuertos
Andinos del
Perú



FOTOGRAFIA CONSULTA PASAJERO – AEROLINEA



Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú
(51) 1 6407230
www.aap.com.pe



Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú
(51) 1 6407230
www.aap.com.pe



Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: viernes, 27 de agosto de 2021 11:55
Para: 'nicolassuejira@gmail.com'
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCION N° 019-2021-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N° 19-2021-AAP-AQP.pdf

Buenas tardes:

Estimado señor Nicolás Benjamín Suejira Aguirre,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0019-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0019-2021-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto 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