

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000021

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

RECLAMO N°			2021 - AAP - AQP		
Nombre y Apellido completos del Reclamante					
José Israel Gutiérrez Sarrín					
Teléfono					
933334285 / israelgutierrez3502@gmail.com					
Correo electrónico					
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>					
Documento de Identidad del Reclamante					
DNI		Carnet de Extranjería		Pasaporte	
5872224					
Domicilio del Reclamante					
Calle / Jirón / Avenida					
Av. Chancas 1726 Lote 26 Asociación Los Pinos - Santa Rosa - Lima					
Provincia / Departamento					
Lima / Lima.					
País					
Perú					
Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo					
Administrador del Aeropuerto "latam"					
Identificación y Precisión el Reclamo					
<ul style="list-style-type: none">• No le da la gana de atender. fuimos videos de la mala atención da parte del personal "latam" (digan que tuvimos una actitud respectiva, insultos y una mala actitud) Nos hacen perder tiempo.• Denuncio al aeropuerto por una mala atención y mala información al cliente (nos tardo que hay videos con día fecha y hora)• Mal servicio de parte de la aerolínea y aeropuerto. Adjuntar otra página de requerir más espacio (Reclamo firmado y dinero!)					
Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)					
Videos grabados					
Firma			Huella digital		
30 de Agosto			de 20 21		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0021-2021-AAP-AQP

Expediente : 0021-2021-AAP-AQP
Reclamante : José Israel Gutierrez Sarrin

Arequipa, 2 de Setiembre de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0021-2021-AAP-AQP, de fecha 30 de Agosto de 2021, interpuesto por José Israel Gutierrez Sarrin identificado con DNI N° 75872224 (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 cuestionando el comportamiento del personal de la línea aérea LATAM al explicarle que no podía descargar la tarjeta de embarque para su vuelo y al haberle negado la reprogramación al considerarlo pasajero disruptivo, lo cual niega y solicita se le otorgue las imágenes de las cámaras del Aeropuerto.

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 si bien se comprende el malestar del Reclamante, Aeropuertos Andinos del Perú S.A., no tiene injerencia sobre el personal de las líneas aéreas transportadoras en su relación con sus pasajeros, siendo dicha relación ajena a Aeropuertos Andinos del Perú S.A, quien tiene a su cargo las operaciones aeroportuarias y no así el transporte aéreo que se encuentra a cargo de las distintas líneas aéreas.





Que, en ese sentido, no es posible que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. resuelva el presente reclamo por lo que corresponde declararlo improcedente, precisando que dicha declaración de improcedencia no afecta el derecho que le asiste al Reclamante de continuar o gestionar su reclamo ante la línea aérea transportadora si lo considera conveniente y de solicitar las imágenes de las cámaras del Aeropuerto a través de las autoridades competentes, toda vez que por razones de seguridad y al estar las cámaras destinadas a dicho aspecto de seguridad para identificar potenciales actos de interferencia ilícita, no son públicas ni de acceso a cualquier persona ni bajo cualquier circunstancia..

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° 0021-2021-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 su malestar y de precisar que la declaración de improcedencia no afecta el derecho que le asiste al Reclamante de continuar o gestionar su reclamo ante la línea aérea transportadora si lo considera conveniente y de solicitar las imágenes de las cámaras del Aeropuerto a través de las autoridades competentes, en tanto éstas últimas no son de libre disposición por razones de seguridad.

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.

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

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.





AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



RESOLUCIÓN N° 0021-2021-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 Esquia
Supervisor de Terminal

FECHA : 30 de agosto del 2021

ASUNTO : Reclamo N° 000020-2021-AAP-AQP
Reclamo N° 000021-2021-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto a los reclamos Nro. 00020/00021-2021 interpuestos el día 30 de agosto del presente año.

- Al promediar las 10:20 horas me encontraba en el área de informes y perifoneo y se acercó un grupo de personas del vuelo LA2104 de la empresa LATAM, solicitándome el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú ya que indicaban que habían llegado aproximadamente a las 08:25 horas y que se dirigieron a realizar unas compras a la tienda La Ibérica, luego intentaron descargar su boarding pass y la aplicación de la empresa LATAM no se lo permitía por lo que se acercaron al counter de la aerolínea pero les indicaron que el vuelo LA2104 ya se encontraba "cerrado" y que ya habían perdido el vuelo y que no se podía realizar una reprogramación, por lo que debían comunicarse con el Contact Center.
- Posterior de escuchar la explicación de los pasajeros, de manera cordial les indiqué que me acercaría a la aerolínea LATAM para consultar con el personal sobre su situación y ver la posibilidad de la reprogramación del vuelo según solicitaban, ya en el counter de LATAM me entrevisté con la supervisora Sue Arevalo Pino, quien me indicó lo siguiente:

"Por parte de LATAM no se realizará la reprogramación ya que los pasajeros faltaron el respeto a todo el personal, y este hecho ya habían reportado el caso a las áreas correspondientes de su compañía ya que los pasajeros estaban siendo catalogado como pasajeros disruptivos".
- Al retornar al área de informes, conversé nuevamente con los pasajeros quienes se identificaron como Jose Gutierrez Sarrin y Miguel Bernuy Cáceres, informándoles lo que la aerolínea LATAM me había indicado, pero es en ese momento los pasajeros me indicaron de manera alterada que en ningún momento ellos habían faltado el respeto a ninguna de las señoritas y que tenían todas las grabaciones, además me exigían que verifique de inmediato en las grabaciones del aeropuerto.





Procedí a explicar a los pasajeros que existía un procedimiento para la solicitud de las grabaciones del aeropuerto ya que es material de carácter reservado; sin perjuicio del procedimiento, el contexto del reclamo no demandaba una excepción al procedimiento, ya que el hecho no involucraba y/o responsabilizaba a Aeropuertos Andinos del Perú directamente.

- También me indicaron que ellos no tenían dinero para comprar un nuevo pasaje y que querían la respuesta del reclamo de manera inmediata, por lo que se les explicó que nosotros como aeropuerto no teníamos injerencia en los procedimientos de "cierre de vuelo" de las aerolíneas, asimismo se les indicó que la respuesta formal a los reclamos tienen un procedimiento y plazo establecido por la autoridad, por lo que no sería posible darle una respuesta formal en las condiciones que solicitaban.
- Adicionalmente los pasajeros se encontraban bastante ofuscados y me exigían que les entregue una copia de mi identificación por lo que les indiqué que no era posible pero podría pero que podían tomar nota de mis datos si lo consideraban pertinente.
- Finalmente los pasajeros no entendieron más razones y se procedió a realizarla entrega del Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú a solicitud y exigencia de los pasajeros.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,

Paola Cano Esquí
Supervisor de Terminal



Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: viernes, 03 de septiembre de 2021 9:32
Para: israelgutierrez502@gmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN 21-2021-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN 21-2021-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	israelgutierrez502@gmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 03/09/2021 9:32
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 03/09/2021 9:32

Buenos días,

Estimado señor Jose Israel Gutierrez Sarrin,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0021-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0021-2021-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Aeropuertos
Andinos del
Perú**

Mercedes Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344834 / 961051625

🌐 www.aap.com.pe

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

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.