



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

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

RECLAMO Nº 000003		2023 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Gocen Post Uceda Espinoza.		
	Teléfono: 997445419		
2	Correo electrónico GUCEDA@GMAIL.COM.		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: GUCEDA@GMAIL.COM.		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	07644006.		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	JE. CARMELINDO 091 - 201. - Lima - La Victoria		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>ME COBRARON POR 2 EQUIPAJES EN Bodega QUE LLEVÉ EN CABINA.</p> <p>JET SMART SON UNOS LADRONES!!!</p> <p>PAGUE POR 8 PASAJES Y CUANDO ME QUISIERON ME AMENAZARON CON NO DEJARME SUBIR AL AVIÓN</p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	Firma		Huella digital
	Fecha: 23 de Feb de 2023		



RESOLUCIÓN N° 0003-2023-AAP-AQP

Expediente : 0003-2023-AAP-AQP
Reclamante : Gean Pool Uceda Espinoza

Arequipa, 27 de febrero del 2023

VISTO:

El reclamo N° 000003-2022-AAP-AQP de fecha 23 de febrero de 2023, interpuesto por Gean Pool Uceda Espinoza con identificación de DNI N° 07644006 (a quien en adelante se denominará 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 del 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 vigor 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 contra el proceder de la línea aérea transportadora de cobrarle por dos equipajes de bodega que llevó en la cabina.

Que, con relación a la materia del reclamo cabe indicar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de los servicios aeroportuarios que se brindan en los aeropuertos a su cargo y no así respecto de los servicios de transporte aéreo que prestan las líneas aéreas con las que los pasajeros contratan para trasladarse incluyendo su equipaje.

Que, en ese sentido, conforme se indica en el INFORME 005-2023-OPS-AQP-AAP que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pronunciarse sobre la materia reclamada dado que no tiene injerencia sobre los servicios que las líneas aéreas prestan a los pasajeros en virtud a los contratos de transporte aéreo que celebran, debiendo recurrir los pasajeros a presentar sus reclamos ante las propias líneas aéreas con las que contratan.





Por tanto, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente e incluso de poder recurrir ante las autoridades competentes para revisar las decisiones que adoptan las líneas aéreas en los servicios que ofrecen a los pasajeros con los que contratan,, toda vez que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no es una instancia para revisar las decisiones de las líneas aéreas al no tener ninguna injerencia sobre ellas ni sobre su personal.

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° 000003-2023-AAP-AQP de fecha 23 de febrero de 2023 interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME 005-2023-OPS-AQP-AAP, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente e incluso de poder recurrir ante las autoridades competentes para revisar las decisiones que adoptan las líneas aéreas en los servicios que ofrecen a los pasajeros con los que contratan.

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 y el INFORME 005-2023-OPS-AQP-AAP al correo señalado por el Reclamante.

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.

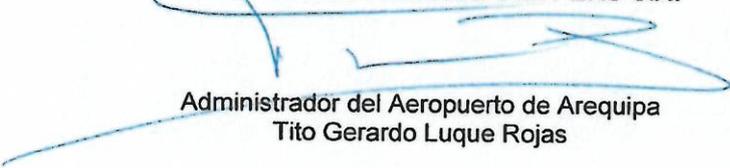




Aeropuertos
Andinos del
Perú



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Administrador del Aeropuerto de Arequipa
Tito Gerardo Luque Rojas



INFORME 005-2023-OPS-AQP-AAP

PARA : Jorge Manuel Torreblanca Pinto
Administrador Aeropuerto Arequipa (e)

DE : Luigi Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor de Terminal

FECHA : 24 de febrero del 2023

ASUNTO : Reclamo N.º 00003-2023-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 00003-2023-AAP-AQP interpuesto el día 23 de febrero del presente año mediante el Libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

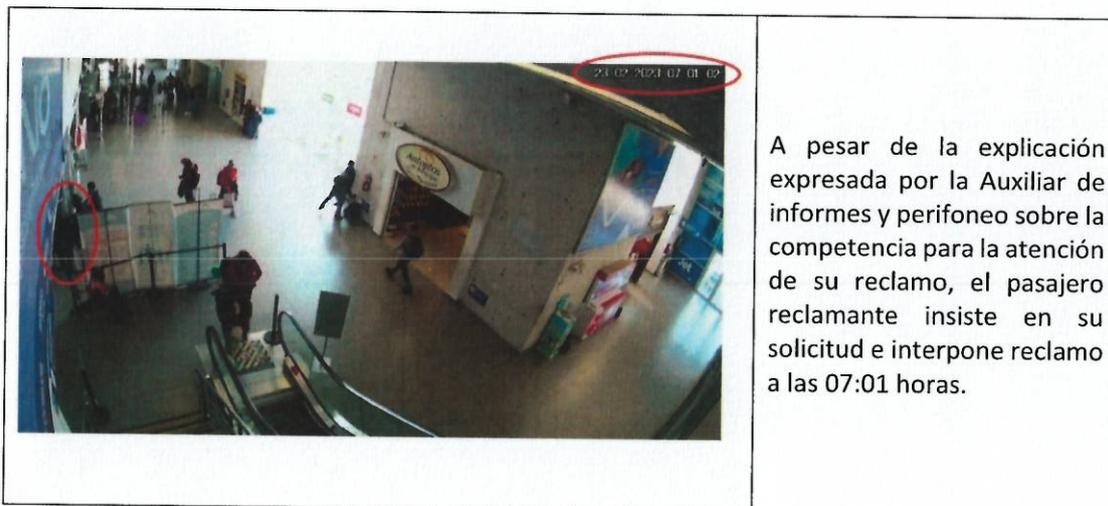
Fotografía	Comentario
	<p>El pasajero reclamante desembarca del vuelo JZ 7001 a las 06:47 horas, aproximadamente.</p>
	<p>Siendo las 06:51 horas, el pasajero reclamante se acerca al área de Informes y expresa su intención de presentar un reclamo, relacionado al cobro excesivo por transporte de equipaje, ante la Aerolínea Jet Smart.</p> <p>En ese sentido, la Auxiliar de Informes y Perifoneo, Srta. Maggie Begazo Larota, da indicaciones al reclamante para que se acerque al counter de atención de Jet Smart para la presentación de su reclamo.</p>



A las 06:54 horas, el pasajero reclamante se retira del área de informes y se dirige al hall principal, lugar donde se encuentran sus acompañantes.



A las 06:58 horas, el pasajero reclamante se regresa al área de informes y expresa su intención de dejar constancia de su reclamo en el libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.



A efecto de resolver el presente, se exponen las siguientes consideraciones:

1. Antecedentes:

- 1.1. Aeropuertos Andinos del Perú es el operador de aeródromo que tiene bajo su administración el Aeropuerto de Arequipa; en ese sentido, son de su competencia, el mantenimiento de la infraestructura aeroportuaria y la prestación de servicios relacionados con el acceso, uso y seguridad de la misma.
- 1.2. Jet Smart es el explotador aéreo (aerolínea) encargado de prestar el servicio de transporte aéreo; en consecuencia, es de su competencia, establecer las condiciones o términos del contrato de transporte aéreo, dentro de los cuales se hallan las tarifas, cantidad, peso, medidas y máximo de equipaje permitido.

2. Descargos:

- 2.1. Respecto a la afirmación del reclamante, Sr. Gean Pool Uceda Espinoza, referida al cobro de 02 equipajes de bodega que fueron transportados en cabina, debe señalarse lo siguiente: todas las condiciones particulares aplicables al transporte de equipajes son establecidas por el explotador aéreo e informadas al pasajero al momento de efectuar su compra; por lo tanto, es facultad del explotador aéreo, realizar un cobro adicional por el exceso de equipaje o negarse a transportar la totalidad o parte del equipaje que exceda la política de equipaje o cuyo exceso no hubiese sido debidamente pagado por el pasajero.
- 2.2. Respecto a la afirmación del reclamante, relacionada con la calificación de la aerolínea Jet Smart y la posible denegación de embarque, debe señalarse lo siguiente: es facultad irrestricta del explotador aéreo, denegar el embarque de un pasajero que presente cualquier actitud o comportamiento que en opinión del transportador constituya una negación al cumplimiento de instrucciones impartidas por la tripulación y/o actitudes que pudieran poner en peligro o someter a algún



riesgo la operación, que perturben el orden, la disciplina y/o la comodidad de otros pasajeros o de la tripulación.

3. Conclusiones:

- 3.1. Aeropuertos Andinos del Perú no tiene el control ni participa en la fijación de las tarifas, cantidades, peso, medidas, etc., que se aplican al transporte de equipaje; por lo tanto, la forma de prestación del servicio, condiciones de uso y responsabilidades que se generen como consecuencia de una prestación deficiente del mismo, son de competencia del explotador aéreo (Jet Smart).
- 3.2. Asimismo, Aeropuertos Andinos del Perú, no determina ni verifica las razones por las cuales, el explotador aéreo, deniega el embarque de un pasajero; en consecuencia, no le corresponde la atención de cualquier queja o reclamo que se relacione a las consecuencias que deriven de su ejecución.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

Luigi Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor de Terminal



ANDINO**Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>**

RESOLUCIÓN N° 003-2023-AAP-AQP

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

27 de febrero de 2023, 12:30

Para: "guceda@gmail.com" <guceda@gmail.com>

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>

Buenas tardes.

Estimado señor Gean Pool Uceda Espinoza,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0003-2023-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0003-2023-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Mercedes Carhuayo Munive
Asistente Administrativo
☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625
🌐 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.

 **RESOLUCIÓN N°003-2023-AAP-AQP.pdf**
4513K

ANDINO

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

RESOLUCIÓN N° 0003-2023-AAP-AQP

Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>

28 de febrero de 2023, 15:26

Para: "guceda@gmail.com" <guceda@gmail.com>

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Asistente Administrativa Arequipa <aux.aqp@aap.com.pe>

Estimado Sr. Gean Uceda, Buenas Tardes!

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0003-2023-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0003-2023-AAP-AQP, interpuesto por usted en el aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Tito Luque

Administrador Aeropuerto de Arequipa

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo, divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información, sin el consentimiento de la Empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los eventuales daños que se pudieran ocasionar.

2 adjuntos **INFORME 005-2023 OPS-AQP-AAP Reclamo N° 00003-2023-AAP-AQP.pdf**
493K **Resolucion N 003-2023.pdf**
996K