

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: sábado, 30 de julio de 2022 12:31
Para: Reclamos
CC: concepcionmorejon@gmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación CONCEPCION MOREJON VERDU .

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 001-2022-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: CONCEPCION MOREJON VERDU

Sede: JUL

Tipo de documento: Pasaporte

Número: PAH960672

Correo electrónico: concepcionmorejon@gmail.com

Nacionalidad: PERÚ

Provincia y Departamento: No consignado.

Dirección: No consignado.

Teléfono: 0034619680380

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: El pasado 25 de julio hice la ruta Cuzco/Lima/Juliaca (LA2006-LA2207) TK: 0453933606065. TN: LA 398904 Al recoger el equipaje en Juliaca, encontré mi maleta (Samsonite, color azul, 69x46x30 cms.) con una rueda totalmente arrancada y desaparecida. Interpuse reclamación en el

aeropuerto de Juliaca, de la cual tengo copia, firmada por la funcionaria Dora Aguilar, no recibiendo aún respuesta satisfactoria. Dicha maleta ha quedado totalmente inservible, teniendo que viajar la próxima semana a Italia La maleta ha quedado totalmente inservible y tengo que viajar la próxima semana a Italia, debiendo por tanto, reemplazarla

Elementos Probatorios: Dispongo de copia del Parte de Irregularidad de Equipaje, firmado por la funcionaria Dora Aguilar, el mismo 25 julio 2022

Link de descarga de archivo: No consignado.

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o 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 daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

Auxiliar Administrativa Juliaca

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: miércoles, 3 de agosto de 2022 15:50
Para: 'concepcionmorejon@gmail.com'
Asunto: RECLAMO || RESOLUCION N° 0014-2022-AAP-WEB-JUL_Aeropuertos Andinos del Peru
Datos adjuntos: Resolucion N° 014-2022-AAP-WEB-JUL.pdf

[Buenas Tardes](#)
[Concepción Morejón Verdu](#)

Por medio de la presente la saludamos cordialmente y en atención al asunto.

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 0014-2022-AAP-WEB-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 001-2022-AAP-WEB-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

Sin otro particular, me despido de Usted afirmándole mi más alta consideración y estima personal.

Saludos cordiales



Pamela Chahuara Surco

Auxiliar Administrativa

☎ (51) 328 226 / 989 349 099

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac"
Av. Aviación s/n San Roman, Puno - Perú

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

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





RESOLUCIÓN N° 0014-2022-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0014-2022-AAP-WEB-JUL
Reclamante : CONCEPCION MOREJON VERDU

Juliaca, 3 de agosto de 2022

VISTO:

El reclamo N° 001-2022-AAP-WEB-JUL, (que en realidad debió ser identificado como reclamo 014-2022-AAP-WEB-JUL) de fecha 30 de julio del 2022, interpuesto por CONCEPCION MOREJON VERDU quien se identifica con Pasaporte N° PAH960672 (en adelante, el o la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (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 o la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"El pasado 25 de julio hice la ruta Cuzco/Lima/Juliaca (LA2006-LA2207) TK: 0453933606065. TN: LA 398904 Al recoger el equipaje en Juliaca, encontré mi maleta (Samsonite, color azul, 69x46x30 cms.) con una rueda totalmente arrancada y desaparecida. Interpuse reclamación en el aeropuerto de Juliaca, de la cual tengo copia, firmada por la funcionaria Dora Aguilar, no recibiendo aún respuesta satisfactoria. Dicha maleta ha quedado totalmente inservible, teniendo que viajar la próxima semana a Italia La maleta ha quedado totalmente inservible y tengo que viajar la próxima semana a Italia, debiendo por tanto, reemplazarla". (SIC)

Que, sobre el particular, lo primero que corresponde señalar es que lamentamos lo sucedido, pero que, como administradores del Aeropuerto de Juliaca, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene injerencia en los servicios de transporte aéreo que prestan las líneas aéreas y en las empresas de servicios especializados que utilizan éstas para brindar el servicio de rampa dentro del cual se encuentra la carga y descarga del equipaje facturado.



Que, a mayor abundamiento la señora Dora Aguilar no es trabajadora ni funcionaria de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino de la empresa contratada por la línea aérea para prestar el servicio de rampa.

Que, de acuerdo con ello, lamentamos indicar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede pronunciarse sobre el reclamo interpuesto debido a que no se trata de una materia de su responsabilidad ni sobre la cual tenga injerencia por lo que corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de el o la Reclamante para interponer o continuar con su reclamo si ya lo hizo con la línea aérea transportadora o con la empresa de servicios especializados contratada por ésta para la prestación del servicio de rampa.

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° 001-2022-AAP-WEB-JUL, (que en realidad debió ser identificado como reclamo 014-2022-AAP-WEB-JUL) interpuesto por el o la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de lamentar lo sucedido y dejar a salvo el derecho para interponer o continuar con su reclamo si ya lo hizo con la línea aérea transportadora o con la empresa de servicios especializados contratada por ésta para la prestación del servicio de rampa.

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.



Edgar Gadea Trujillo
Administrador del Aeropuerto de Juliaca