

Muchas gracias por su comunicación Jose abad eulogio.

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

Reclamo N° 016-2022-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Jose abad eulogio
Sede: JUL
Tipo de documento: DNI
Número: 74091125
Correo electrónico: Josem.abade@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Lima
Dirección: Calle las hortensias Mz w Lt 14
Teléfono: 972256895

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Compre el pasaje online por la página SKY, donde me dieron mi código de reserva RJNXA1 y a la hora de hacer mi chekin no podía. Lo cual llega al aeropuerto alas 12:30am y me dieron un número para llamar . Me indicaron que espere 2 horas y como no me llamaron intente hablar con el supervisor y ahora tengo que aumentar 215 soles más. Es una injusticia que primera vez que vuelo con esta aerolínea y me pase esto
Elementos Probatorios: Adjunto *Código de reserva *Mensaje a mi correo que se cobraron de la tarjeta visa *Código que me isieron abonar 214 soles
Link de descarga de archivo: https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FmgndW0F6cjy5SczWew917IkCmpgCEw04%2F20221009_153626.jpg?alt=media&token=985ba03a-6afc-4a41-8e49-aa99bb1d6b2b

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: martes, 11 de octubre de 2022 10:27
Para: 'josem.abade@gmail.com'
Asunto: RECLAMO || RESOLUCION N° 016-2022-AAP-WEB-JUL_Aeropuertos Andinos del Peru
Datos adjuntos: Resolución N 0016-2022-AAP-WEB-JUL.pdf

[Buenos dias Sr. Jose Abad](#)

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

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 016-2022-AAP-WEB-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 016-2022-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



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Pamela Chahuara Surco

Asistente Administrativo

☎ (51) 328 226 / 989 349 099

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Capac"
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° 0016-2022-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0016-2022-AAP-WEB-JUL
Reclamante : Jose Abad Eulogio

Juliaca, 10 de octubre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 016-2022-AAP-WEB-JUL de fecha 9 de octubre del 2022, interpuesto por Jose Abad Eulogio, quien se identifica con DNI N° 74091125 (en adelante, el 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 Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"Compre el pasaje online por la página SKY, donde me dieron mi código de reserva RJNXA1 y a la hora de hacer mi checkin no podía. Lo cual llega al aeropuerto alas 12:30am y me dieron un número para llamar Me indicaron que espere 2 horas y como no me llamaron intente hablar con el supervisor y ahora tengo que aumentar 215 soles más. Es una injusticia que primera vez que vuelo con esta aerolínea y me pase esto" (SIC).

Que, sobre el particular, corresponde mencionar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de los servicios aeroportuarios y no tiene injerencia ni responsabilidad por los servicios de transporte aéreo que son prestados por las líneas aéreas a sus pasajeros dentro de los cuales se realiza el check-in.

Que, de acuerdo con ello, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pronunciarse sobre la prestación del servicio de transporte aéreo contratado debiendo reclamarse sobre su adecuada prestación a la línea aérea con la que se contrató.



Que, por lo tanto, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrató si así lo estima 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° 016-2022-AAP-WEB-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrató si así lo estima conveniente por no ser la materia del reclamo un servicio o procedimiento a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

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.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Edgar Gadea Trujillo
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

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.

