

Muchas gracias por su comunicación Jhon Pether Fernandez Roman .

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

Reclamo N° 007-2022-AAP-WEB-PEM

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Jhon Pether Fernandez Roman

Sede: PEM

Tipo de documento: DNI

Número: 41355815

Correo electrónico: jfernandez.ocupacional@gmail.com

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Puerto Maldonado

Dirección: Urbanización Las Palmeras J 02 cuarta etapa

Teléfono: 951140439

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: El día de hoy 22/10/2022 ingrese a realizar mi embarque como regularmente hago, sin embargo cuando le corresponde a mi hija (Adriana Valeria Fernandez Quispe) no sé evidenciaba el código QR solo de ella. Por lo que todo mi grupo familiar se vio impedido de abordar, e incluso mi suegra adulta mayor tuvo que bajar del avión. Y cuando quise solucionar con la contact Center del aeropuerto, me menciono que ella no podía solucionarlo, que eso lo podía hacer la supervisora que tampoco estaba en el lugar y según

refirió recién llegaría a las 02:40 pm. Tuve que llamar a contact Center al número telefónico 012138200 dónde tampoco pudieron dar solución a mi caso y solo argumentaban que podían reprogramar mi vuelo pero pagando los cargos que no aplicaban a mi tarifa. Es decir "el error es de la empresa LATAM pero yo tendría que asumir un pago por eso". Sigo en el aeropuerto con una menor de edad y una persona adulta mayor por un problema del sistema de la empresa LATAM.

Elementos Probatorios: No consignado.

Link de descarga de archivo:

https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FfIeEDYHd2ulLmdTS85lmkEKXbWFpCsW1%2FScreenshot_20221022-134616_LATAM%20Airlines.jpg?alt=media&token=0dd16961-5ea8-4a3f-a0db-13394403af2b

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 Int



RESOLUCIÓN N° 0007-2022-AAP-WEB-PEM

Expediente : 0007-2022-AAP-WEB-PEM
Reclamante : Jhon Pether Fernandez Roman

Puerto Maldonado, 24 de octubre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 007-2022-AAP-WEB-PEM, de fecha 22 de octubre de 2022, interpuesto por Jhon Pether Fernandez Roman identificado con DNI N° 41355815 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre José Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado (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:

"El día de hoy 22/10/2022 ingrese a realizar mi embarque como regularmente hago, sin embargo cuando le corresponde a mi hija (Adriana Valeria Fernandez Quispe) no sé evidenciaba el código QR solo de ella. Por lo que todo mi grupo familiar se vio impedido de abordar, e incluso mi suegra adulta mayor tuvo que bajar del avión. Y cuando quise solucionar con la contact Center del aeropuerto, me menciono que ella no podía solucionarlo, que eso lo podía hacer la supervisora que tampoco estaba en el lugar y según refirió recién llegaría a las 02:40 pm. Tuve que llamar a contact Center al número telefónico 012138200 dónde tampoco pudieron dar solución a mi caso y solo argumentaban que podían reprogramar mi vuelo pero pagando los cargos que no aplicaban a mi tarifa. Es decir "el error es de la empresa LATAM pero yo tendría que asumir un pago por eso". Sigo en el aeropuerto con una menor de edad y una persona adulta mayor por un problema del sistema de la empresa LATAM. (SIC)



Que, sobre el particular, lo primero que corresponde mencionar es que se lamenta lo sucedido y se comprende el malestar de la Reclamante.

Que, sin embargo, debe tener en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es una empresa totalmente ajena y distinta a las líneas aéreas transportadoras que prestan los servicios de transporte aéreo en el Aeropuerto y sobre las cuales no tiene injerencia por los hechos a su cargo y por las acciones que adopte o deje de adoptar su personal.

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de los servicios aeroportuarios no encontrándose dentro de ellos, los servicios que contratan los pasajeros con las líneas aéreas transportadoras, dentro de los cuales se encuentra la emisión de los boletos aéreos y el servicio de abordaje al avión.

Que, en ese sentido, no es posible que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pueda pronunciarse sobre los servicios que prestan las líneas aéreas transportadoras, por lo que corresponde que los reclamos relacionados con tales servicios corresponden ser presentados y resueltos por las líneas aéreas transportadoras.

Que, por lo 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.

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° 007-2022-AAP-WEB-PEM interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de lamentar lo sucedido y dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora con la que contrató si así lo estima 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



Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
JONATHAN PAREJA MENDOZA
ADMINISTRADOR

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.

RESOLUCION N° 007-2022-AAP-PEM



Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado

Para jfernandez.ocupacional@gmail.com

CC Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Supervisor de Terminal Puerto Maldonado



Resolución N 0007-2022-AAP-WEB-PEM.pdf
982 KB

Responder

Responder a todos

Reenviar



lunes 24/10/2022 03:53 p.m.

Estimado Señor Jhon Pether Fernandez Roman,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 007-2022-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 007-2022-AAP-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Sharon Arguedas Lema

Asistente Administrativo

☎ (082) 502 029 / 977 999 728

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz"
Car. Pastora - La Joya Km 7 Tambopata, Madre De Dios - 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 Felicidades:

<https://www.aap.com.pe/librodefelicidades>

