



Muchas gracias por su comunicación marie ange roche.

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

Reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-PEM

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: marie ange roche
Sede: PEM
Tipo de documento: Pasaporte
Número: 16DP98302
Correo electrónico: marie-ange.roche@gaumont.com
Nacionalidad: France
Provincia y Departamento: No consignado.
Dirección: 199 BOULEVARD PEREIRE
Teléfono: 0785794188

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: El vuelo numero LATAM 2161 ha sido aplazado de las 9:30 a las 13:40 del 21 de noviembre, lo que ha comprometido la visita a Lima organizada por nuestra agencia
Elementos Probatorios: .
Link de descarga de archivo: https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FXbtjrCNbon_pkCXI_OBS0u-bmcGvfyU1%2FIMG_4706.jpg?alt=media&token=57c41af0-3c85-449a-b633-cfb333e90083

RESOLUCION N° 008-2022-AAP-PEM



Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado <aux.pem@aap.com.pe>
para marie-ange.roche@gaumont.com, Abel, Javier, Jonathan, Supervisor ▾

mié, 23 nov, 12:03 (hace 8 días)



Estimada Señora Marie Ange Roche,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 008-2022-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el **reclamo** N° 008-2022-AAP-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Sharon Arguedas Lema
Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2524 / 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.



RESOLUCIÓN N° 0008-2022-AAP-WEB-PEM

Expediente : 0008-2022-AAP-WEB-PEM
Reclamante : Marie Ange Roche

Puerto Maldonado, 22 de noviembre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-PEM, de fecha 22 de noviembre de 2022, interpuesto por Marie Ange Roche identificada con Pasaporte N° 16DP98302 (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"El vuelo numero LATAM 2161 ha sido aplazado de las 9:30 a las 13:40 del 21 de noviembre, lo que ha comprometido la visita a Lima organizada por nuestra agencia (SIC)"

Que, sobre el particular, debe tener en cuenta que la programación o reprogramación de vuelos (como el que es materia del reclamo), es un aspecto ajeno a la responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., quien tiene a su cargo la prestación de los servicios aeroportuarios y no así la prestación del servicio de transporte aéreo que es prestado por las líneas aéreas con las que se contratan.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar de la Reclamante lamentablemente no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A pronunciarse sobre el reclamo interpuesto dado que no tiene injerencia sobre las decisiones que adopten las líneas aéreas respecto de los vuelos a su cargo.



Que, por lo tanto, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora en caso así lo estime 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° 008-2022-AAP-WEB-PEM interpuesto por la 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 de la 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.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Jonathan Henry Pareja Mendoza
Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado

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.