

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: domingo, 17 de abril de 2022 20:25
Para: Reclamos
CC: eduardo.alt@icloud.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



**Aeropuertos
Andinos del
Perú**

Muchas gracias por su comunicación Eduardo Alt.

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

Reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Eduardo Alt
Sede: JUL
Tipo de documento: Carnet de Extranjería
Número: 000092943
Correo electrónico: eduardo.alt@icloud.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Lima, Lima
Dirección: Los Corales 220, punta Negra
Teléfono: 958016266

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Eduardo Alt Estuvimos más de cuatro horas para embarcar en el vuelo de Latam 2210 y el baño de mujeres eran un desastre desde un inicio. Waters con inmundicias, sin papel higiénico, con olor nauseabundo !!!

Elementos Probatorios: No consignado.

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.

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: martes, 19 de abril de 2022 02:02 p. m.
Para: eduardo.alt@icloud.com
CC: Javier Rizo-Patrón; Abel Flores Quiróz; Edgar Gadea Trujillo
Asunto: RECLAMO || RESOLUCION N° 0006-2022-AAP-WEB-JUL
Datos adjuntos: Resolucion N° 006-2022-AAP-WEB-JUL.pdf

Buenas tardes:

Estimado Sr. Eduardo

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

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 0006-2022-AAP-WEB-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0006-2022-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° 0006-2022-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0006-2022-AAP-WEB-JUL
Reclamante : Eduardo Alt

Juliaca, 19 de abril de 2022

VISTO:

El reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-JUL, de fecha 17 de abril de 2022, interpuesto por Eduardo Alt identificado con C.E. N° 000092943 (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, e Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"Estuvimos más de cuatro horas para embarcar en el vuelo de Latam 2210 y el baño de mujeres eran un desastre desde un inicio. Waters con inmundicias, sin papel higiénico, con olor nauseabundo !!!" (SIC).

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 002-2022-ADM-INFORMES/AAP-JUL que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, tras la evaluación de los hechos sucedidos, lo primero que debemos indicar es que se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso, pues no es lo normal que sucede en el Aeropuerto y por el contrario la empresa permanentemente realiza labores de limpieza para mantener los servicios en adecuado nivel de higiene.

Que, sin embargo, conforme se indica en el Informe N° 002-2022-ADM-INFORMES/AAP-JUL, lo que además es coincidente con lo señalado en el Reclamo, hubo una situación excepcional, ajena a la empresa que motivó una aglomeración de personas inusual como



es la demora de un vuelo y la inclusión de uno nuevo que limitaron las posibilidades de acción del personal de limpieza y específicamente de mantener los servicios conforme es usual.

Que, en ese sentido, si bien corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a los hechos excepcionales acontecidos, también corresponde reiterar las disculpas al Reclamante y hacer notar que su reclamo es tratado como una oportunidad de mejora para la empresa a fin de optimizar las labores de limpieza de los servicios y mitigar los impactos que puedan generar hechos como los acontecidos en un futuro.

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 INFUNDADO el reclamo N° 006-2022-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 ofrecer las disculpas al Reclamante por las molestias ocasionadas y precisar que su reclamo es tratado como una oportunidad de mejora para la empresa a fin de optimizar las labores de limpieza de los servicios y mitigar los impactos que puedan generar hechos como los acontecidos en un futuro.

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





RESOLUCIÓN N° 0006-2022-AAP-WEB-JUL
ANEXO



INFORME N° 002-2022-ADM-INFORMES/AAP-JUL

Dirigido a : Javier Rizo- Patrón
De : Edgar Gadea Trujillo
Asunto : Reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-JUL
Fecha : Fecha 18/04/2022

Estimado Sr. Rizo-Patrón

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a usted para informarle sobre lo sucedido el domingo 17 de abril en las instalaciones del aeropuerto, exactamente sobre la demora del vuelo LA2210 que afecto a 152 pasajeros

Primero: La aeronave CC-BHD del vuelo LA2209 aterrizo a las 14:53 hrs, estaciona en el PEA 2 y realiza el desembarque de sus pasajeros.

Segundo: Siendo las 14:58 hrs la aerolínea declara a la aeronave en mantenimiento debido a un impacto de ave en el motor 2

Tercero: A las 19:30 hrs la aerolínea indica que la aeronave se encuentra lista para el embarque de los pasajeros. El vuelo LA2210 despegó a las 20:59 hrs con destino a la ciudad de lima

Cuarto: Debido a la demora en la salida de este vuelo LA2210 los 152 pasajeros permanecieron en sala de embarque por lo menos 5 horas e hicieron uso de los SSHH, y adicional a eso tuvimos un vuelo más en itinerario LA2212 de salida a las 18:20 hrs por lo que entre las 16 :00 hrs y las 18:00 hrs tuvimos la sala de embarque full con 401 pasajeros

Quinto: En todo momento el personal de limpieza intento cumplir con la labor de desinfección y mantenimiento de los SSHH, sin embargo, debido a las circunstancias presentadas lamentamos no haber podido brindar las condiciones necesarias para la comodidad de los pasajeros



Sexto: reiteramos nuestro compromiso para mantener la calidad en el buen servicio que brindamos a nuestros pasajeros, pedimos las disculpas del caso y nos comprometemos en reforzar este punto para que bajo cualquier circunstancia no se vuelva a presentar una situación como

Es todo en cuanto pueda informar sobre lo sucedido

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU



Edgar Gadea Trujillo
Administrador de Aeropuerto