

Reclamo via web aap.com.pe

5 mensajes

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: cflores@opcion.com.pe

15 de abril de 2023, 10:14



Muchas gracias por su comunicación CARLOS AUGUSTO FLORES PARODI.

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

Reclamo N° 002-2023-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: CARLOS AUGUSTO FLORES PARODI
Sede: JUL
Tipo de documento: DNI
Número: 09597079
Correo electrónico: cflores@opcion.com.pe
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: LIMA
Dirección: CALLE SALAVERRY 152
Teléfono: 975521414

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: RECLAMAMOS POR EL CIERRE HASTA LA FECHA DEL AEROPUERTO DE JULIACA LO QUE NO PERMITE A LA EMPRESA COURIER OLVA PODER RETIRAR LA CORRESPONDENCIA QUE SE ENCUENTRA EN LOS DEPÓSITOS DEL AEROPUERTO DESDE LOS PRIMEROS DÍAS DEL MES DE ENERO DEL PRESENTE AÑO, OCASIONANDO QUE NO PODAMOS RECIBIR EN NUESTRA CORRESPONDENCIA DESDE HACE MÁS DE CUATRO MESES. SOLICITAMOS SE AUTORICE EL INGRESO DE OLVA PARA EL RECOJO CORRESPONDIENTE.
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.

© 2021 Aeropuertos Andinos del Perú. All rights reserved.

Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>

17 de abril de 2023, 9:08

Para: Edgar Gadea Trujillo <edgar.gadea@aap.com.pe>, Asistente Administrativa Juliaca <aux.jul@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Carlos Antonioli Delucchi <carlos.antonioli@aap.com.pe>, Alejandro Javier Torres Osorio <alejandro.torres@aap.com.pe>

Reclamo por el cierre del Aeropuerto, se menciona que OLVA no puede ingresar a retirar documentos
sis

[El texto citado está oculto]

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo, 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 eventuales daños que se pudieran ocasionar.

Edgar Gadea Trujillo <edgar.gadea@aap.com.pe>

17 de abril de 2023, 16:38

Para: Supervisor de Terminal Juliaca <sup.termajul@aap.com.pe>, Jefe de Base de Juliaca <jb.jul@aap.com.pe>, Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>

jimmy
por favor emite un pequeño informe sobre esto , justo dejamos entrara olva para que saque carga

gracias

----- Forwarded message -----
De: **Sistema Web AAP** <web@aap.com.pe>
Date: sáb, 15 abr 2023 a las 10:14
Subject: Reclamo via web aap.com.pe
To: <reclamos@aap.com.pe>
Cc: <cflores@opcion.com.pe>

[El texto citado está oculto]



[El texto citado está oculto]

Edgar Gadea Trujillo <edgar.gadea@aap.com.pe>

17 de abril de 2023, 17:20

Para: Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>

Cc: Asistente Administrativa Juliaca <aux.jul@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Carlos Antonioli Delucchi <carlos.antonioli@aap.com.pe>, Alejandro Javier Torres Osorio <alejandro.torres@aap.com.pe>

javier
adjunto informe del supervisor de terminal sobre el tema

atte

EG
[El texto citado está oculto]



[El texto citado está oculto]

 **INFORME 001-2023 ST-AAP-JUL.pdf**
268K

Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>

17 de abril de 2023, 19:05

Para: Edgar Gadea Trujillo <edgar.gadea@aap.com.pe>

Cc: Asistente Administrativa Juliaca <aux.jul@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Carlos Antonioli Delucchi <carlos.antonioli@aap.com.pe>, Alejandro Javier Torres Osorio <alejandro.torres@aap.com.pe>

Adjuntamos proyecto de resolución para que se notifique con el informe
sis

[El texto citado está oculto]

 **Resolución N 0002-2023-AAP-WEB-JUL.docx**
404K



RESOLUCIÓN N° 0002-2023-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0002-2023-AAP-WEB-JUL
Reclamante : Carlos Augusto Flores Parodi

Juliaca, 17 de abril del 2023

VISTO:

El reclamo N° 002-2023-AAP-WEB-JUL de fecha 15 de abril del 2023, interpuesto por Carlos Augusto Flores Parodi, quien se identifica con DNI N° 09597079 (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:

"RECLAMAMOS POR EL CIERRE HASTA LA FECHA DEL AEROPUERTO DE JULIACA LO QUE NO PERMITE A LA EMPRESA COURIER OLVA PODER RETIRAR LA CORRESPONDENCIA QUE SE ENCUENTRA EN LOS DEPÓSITOS DEL AEROPUERTO DESDE LOS PRIMEROS DÍAS DEL MES DE ENERO DEL PRESENTE AÑO, OCACIONANDO QUE NO PODAMOS RECIBIR EN NUESTRA CORRESPONDENCIA DESDE HACE MÁS DE CUATRO MESES. SOLICITAMOS SE AUTORICE EL INGRESO DE OLVA PARA EL RECOJO CORRESPONDIENTE!" (SIC).

Que, sobre el particular, respecto del cierre del Aeropuerto, el mismo obedece a una causa ajena a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. que es de público conocimiento, no obstante lo cual, conforme se ha informado.

Que, desde el 06 de enero, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. se ha visto obligada a suspender la operación del Aeropuerto Inca Manco Cápac de la ciudad de Juliaca ante la



falta de condiciones de seguridad para realizar operaciones aéreas y el grave daño generado a la infraestructura aeroportuaria.

Que, asimismo, dicha grave situación de seguridad obligó a las autoridades a tomar el control del aeropuerto y, desde esa fecha, más de 600 efectivos de la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas están custodiando las instalaciones del terminal aéreo para proteger la integridad de este activo dada su importancia estratégica para la conectividad de la región.

Que, durante este periodo, se ha continuado trabajando para mantener en adecuadas condiciones la infraestructura aeroportuaria y, más específicamente, para reponer el cerco perimétrico del aeropuerto que fue destruido en varias oportunidades por los actos violentos producidos en las manifestaciones. Asimismo, se ha colaborado activamente con las autoridades para promover la realización de vuelos humanitarios.

Que, no se ha dejado de trabajar para restaurar la operatividad plena del aeropuerto; por ello, se ha solicitado formalmente a las autoridades se confirme las condiciones de seguridad en la región, con lo que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) podrá evaluar la autorización de reinicio de las operaciones, dada la coyuntura especial y excepcional que se vive en la ciudad de Juliaca.

Que, sin perjuicio de ello, se cuenta con el Informe N° 001-2023 ST-AAP-JUL que da cuenta que pese a la coyuntura es posible que se coordine con la empresa que maneja el almacén de carga para el retiro de carga. En el Informe N° 001-2023 ST-AAP-JUL se menciona lo siguiente:

INFORME 001-2023 ST-AAP-JUL

Dirigido a: Edgar Gadea Trujillo

Asunto : Reclamo por cierre del Aeropuerto

Fecha : Fecha 17/04/2022

Estimado Sr. Gadea

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a usted sobre reclamo generado por la página web.

PRIMERO: Nuestro aeropuerto se encuentra cerrado desde el 06 01 23 por la coyuntura que actualmente estamos viviendo en la región.

SEGUNDO: El ingreso al aeropuerto estaba restringido a todo el personal que labora en el aeropuerto, ya que nuestro aeropuerto se encuentra con resguardo policial y militar debido a la coyuntura.

TERCERO: Las personas que venían al aeropuerto por motivos de recojo de encomiendas siempre se les daba la recomendación de comunicarse con el supervisor de talma para que pueda brindar una información exacta y coordinar el recojo de carga.

CUARTO: el 13 de abril personal de talma realizó las coordinaciones para su ingreso y entrega de carga a las personas que se encontraban en una lista de clientes que fue enviada por LATAM para el recojo de encomiendas.

En todo momento se brindó la información necesaria a las personas que venían al aeropuerto a preguntar sobre vuelos o recojo de carga como también las recomendaciones sobre los demás aeropuertos que estaban disponibles con vuelos diarios.



Que, por lo tanto, pese a que la restricción existente no es producto de una acción de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, es posible que se coordine con la empresa a cargo del almacén de carga el retiro de lo requerido mientras se mantenga la situación de restricción.

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° 002-2023-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 y en el Informe N° 001-2023 ST-AAP-JUL, sin perjuicio de señalar que mientras siga en vigencia la restricción es posible que se coordine con la empresa a cargo del almacén de carga el retiro de lo requerido.

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 y el Informe N° 001-2023 ST-AAP-JUL 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.



ANDINO

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>

RECLAMO || RESOLUCIÓN N° 001-2023-AAP-WEB-JUL_Aeropuertos Andinos del Peru

1 mensaje

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>
Para: cflores@opcion.com.pe

18 de abril de 2023, 13:51

Buenas Tardes Sr. Carlos Flores

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

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 002-2023-AAP-WEB-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 002-2023-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 afirmando mi más alta consideración y estima personal.

Saludos cordiales



Pamela Chahuara Surco
Asistente Administrativo

- ☎ (51) 1 713 2522 / 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.

 Resolución N° 002-2023-AAP-WEB-JUL.pdf
1205K