



Aerpuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "INCA MANCO CAPAC"

JULIACA

Av. Aviación S/N, Distrito de Juliaca, Provincia de San Román.

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000003

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N°		2021 - AAP - JUL	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Mara Chumpita Sotomayor		
	Teléfono 987829659		
2	Correo electrónico marichumpita@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	20111365		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida Los Nogales 251		
	Provincia / Departamento Lima		
	País Perú		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	Siendo 27 de noviembre, ingrese al aeropuerto para viajar a Lima a las 1:40pm, en los primeros momentos que me despiadaban en el área de espera me cayó una baldosa del techo (al parecer removida por trabajos inconclusos). El personal de aeropuerto no se acercó a mi persona a preguntarme si necesitaba atención médica. (Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	Videos de Seguridad del aeropuerto 10:30-11:00		
	Firma	Huella digital	
	Fecha: 27 de noviembre de 2021		

PROVEEDOR

Auxiliar Administrativa Juliaca

De: Edgar Gadea Trujillo
Enviado el: viernes, 03 de diciembre de 2021 05:08 p.m.
Para: Mario Chumpitaz
CC: Supervisor de Seguridad Juliaca; Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Juliaca; Supervisor de Terminal Juliaca
Asunto: RE: SU ATENCION - AD JULIACA
Datos adjuntos: Resolución N 0003-2021-AAP-JUL.pdf
Importancia: Alta

Sr Chumpitaz

Buenas tardes , le escribe Edgar Gadea como administrador del aeropuerto de Juliaca para adjuntar la Resolución 003-2021-AAP-JUL con respecto al incidente que sufrió en nuestras instalaciones el día 27 de noviembre del 2021 Espero se encuentre bien y estamos en contacto por este medio o a mi número telefónico 982799414

Atte

EG

De: Mario Chumpitaz <mariochumpitaz@gmail.com>
Enviado el: lunes, 29 de noviembre de 2021 09:22
Para: Edgar Gadea Trujillo <edgar.gadea@aap.com.pe>
CC: Supervisor de Seguridad Juliaca <seg.jul@aap.com.pe>; Abel Flores Quiróz <abel.flores@aap.com.pe>; Auxiliar Administrativa Juliaca <aux.jul@aap.com.pe>; Supervisor de Terminal Juliaca <sup.termajul@aap.com.pe>
Asunto: Re: SU ATENCION - AD JULIACA

Buenos días Edgar,

Autorizado el envío de notificación.

Saludos cordiales,

Atentamente,

Mario Chumpitaz S.

El dom, 28 nov 2021 a las 14:05, Edgar Gadea Trujillo (<edgar.gadea@aap.com.pe>) escribió:

Muchas gracias por su comunicación Mario Chumpitaz , su reclamo será atendido de acuerdo al plazo establecido por ley .

RECLAMO N° 003-2021-AAP-JUL

Agradeceremos nos autorice expresamente a notificarlo al correo electronico mariochumpitaz@gmail.com

En caso de ser positivo 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

Atentamente



Aeropuertos Andinos del Perú

Edgar Dario Gadea Trujillo
Administrador

(51) 51 328226 - Anexo 402 | Celular: (51) 982 799 414

www.aap.com.pe

Aeropuerto Internacional Inca Manco Capac, Av. Aviación s/n Juliaca, Puno - Perú

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.

--
Saludos Cordiales,
Atentamente,

Mario Renan Chumpitaz Sotomayor
Ingeniero de Minas
CIP N° 97620



RESOLUCIÓN N° 0003-2021-AAP-JUL

Expediente : 0003-2021-AAP-JUL
Reclamante : Mario Chumpitaz Sotomayor

Juliaca, 2 de Diciembre de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0003-2021-AAP-JUL, de fecha 27 de Noviembre de 2021, interpuesto por el señor Mario Chumpitaz Sotomayor, identificado con DNI N° 20111365 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "INCA MANCO CAPAC" 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 que al ingresar al Aeropuerto y estar circulando por el mismo se cayó una baldosa impactándolo y que el personal del Aeropuerto no se le acercó a ofrecerle atención médica.

Que, al respecto se cuenta con el informe del señor Jimmi Almanza que indica lo siguiente:



INFORME 002-21 JB-AAP-JUL

Dirigido a: Edgar Gadea Trujillo

De : Jimmy Almanza

Asunto : Incidente de caída de Baldosa en hall principal

Fecha : Fecha 27/11/2021

Estimado Sr. Gadea

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a usted para informarle sobre lo sucedido el sábado 27 de noviembre en las instalaciones del aeropuerto, exactamente sobre la caída de una baldosa por encontrarse húmeda debido a una filtración en el techo que ya se está reparando

Primero: *Que al cumplimiento de mis funciones como jefe de base (turno) retorne a la oficina para continuar con mis documentos en la PC. Siendo las 10:42 am el agente de seguridad de Liderman me informa que una baldosa cayó sobre un pasajero que se encontraba caminando por el hall a la altura del restaurante. Mientras me dirigía al lugar del incidente llame al personal de sala vip para coordinar el ingreso del pasajero como indica el procedimiento*

Segundo: *encuentro al pasajero Mario Chumpitaz Sotomayor incomodo por lo ocurrido, me presenté y pedí las disculpas en nombre de AAP además de preguntarle si se encontraba bien y si quería ser atendido en el tópico del aeropuerto, pero respondió que no.*

Tercero: *El pasajero solicito nuestro libro de reclamaciones para colocar su reclamo*

Cuarto: *luego de unos 20 minutos ubique al pasajero en sala de embarque casi antes de que ingrese por su cuenta a sala vip, me acerco y le indico que ingresara a la sala con sus dos acompañantes como invitados de AAP disculpándome nuevamente por lo sucedido. El pasajero acepta gustosamente la invitación ya encontrándose más tranquilo y sereno*

Es todo en cuanto pueda informar sobre lo sucedió del incidente del día mencionado antes.



Atte Jimmy Almanza

Que, sobre el particular, corresponde precisar que la empresa lamenta lo sucedido y reitera las disculpas que se le han ofrecido al Reclamante por el acontecimiento imprevisto ocurrido.

Que, asimismo, esta administración ha adoptado las medidas de seguridad, interviniendo las baldosas a fin de evitar o minimizar la ocurrencia de un similar acontecimiento, que reiteramos obedecen a un hecho imprevisto.

Que, en función a lo indicado en el informe antes referido del señor Jimmi Almanza si se le ofreció la atención médica, más aún si el Aeropuerto cuenta con dicha atención conforme lo exige el Contrato de Concesión.

Que, en ese sentido, si bien no existe un hecho imputable a la empresa por los acontecimientos imprevistos sucedidos que amerite declarar fundado el presente reclamo, la empresa, en caso se presente sustentadamente que la caída de la baldosa en el Aeropuerto le ha generado un daño al Reclamante que requiera de un tratamiento a coordinar las acciones para que el mismo se lleve a cabo, para lo cual podrá presentar la documentación que sustente ello a esta Administración al correo electrónico que se indica a continuación: edgar.gadea@aap.com.pe

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° 0003-2021-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, no obstante lamentar lo sucedido, reiterarle las disculpas ofrecidas y precisar que en caso se presente sustentadamente que la caída de la baldosa en el Aeropuerto le ha generado un daño al Reclamante que requiera de un tratamiento a coordinar las acciones para que el mismo se lleve a cabo.

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.



Tercero: Notificar la presente Resolución al domicilio y correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Edgar Gadea Trujillo
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

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.