

**Reclamo via web aap.com.pe**

1 mensaje

**Sistema Web AAP** <web@aap.com.pe>

3 de mayo de 2024, 17:05

Para: reclamos@aap.com.pe

Cc: miravetgp@gmail.com

**Muchas gracias por su comunicación Maria Paloma Miravet Gonzale.**

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

**Reclamo N° 004-2024-AAP-WEB-PEM**

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Maria Paloma Miravet Gonzale**Sede:** PEM**Tipo de documento:** Pasaporte**Número:** Pal 658293**Correo electrónico:** [miravetgp@gmail.com](mailto:miravetgp@gmail.com)**Nacionalidad:** España**Provincia y Departamento:** Madrid**Dirección:** [Avenida Infante Don Luis 8 Portal 3 2 C](#)**Teléfono:** +34619089129**Autorizó la notificación por correo:** Sí**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** El vuelo con salida Puerto Maldonado a Peru LA2261 ha salido con retraso tenía que salir a las 12:25 y a las 17:30 aún no había despegado y no nos han ayudado a cambiar de vuelo por lo que perdemos la conexión con el vuelo IB 6650 destino a Madrid

**Elementos Probatorios: ...**

**Link de descarga de archivo:** <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2Fdfesi-7tTnuQHBXuMK48iHfpTAWc5MH%2Fimage.jpg?alt=media&token=4ab863b6-cd6c-4785-b350-04e1423e8aa2>

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.

**RESOLUCION N° 004-2024-AAP-PEM**

1 mensaje

**Leonardo Alfonso Sierra Cobian** <Leonardo.Sierra@aap.com.pe>

7 de mayo de 2024, 12:18

Para: miravetgp@gmail.com

Cc: Javier Rizo-Patrón &lt;javier.rizopatron@aap.com.pe&gt;, Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Asistente Administrativa Puerto Maldonado &lt;aux.pem@aap.com.pe&gt;, Supervisor lado tierra Puerto Maldonado &lt;sup.tierrapem@aap.com.pe&gt;

Estimada sra. Maria Paloma Miravet Gonzales,

Junto con nuestro cordial saludo, nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 004-2024-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 004-2024-AAP-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Leonardo Sierra Cobian**  
Gerente de Aeropuerto

☎ (51) 1 713 2524 / 905 444 891  
🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)  
📍 Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz"  
Car. Pastora - La Joya Km7 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.

**Política de Privacidad**

Este correo electrónico y cualquier archivo adjunto pueden contener información confidencial y privilegiada. Cualquier divulgación no autorizada, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en este mensaje está estrictamente prohibida.

Este correo electrónico y sus archivos adjuntos pueden estar libres de virus, pero el remitente no garantiza la ausencia de virus o componentes dañinos. Le recomendamos que realice sus propias verificaciones de seguridad antes de abrir cualquier archivo adjunto.

 **Resolución N 0004-2024-AAP-WEB-PEM.pdf**  
257K



## RESOLUCIÓN N° 0004-2024-AAP-WEB-PEM

**Expediente** : 0004-2024-AAP-WEB-PEM  
**Reclamante** : Maria Paloma Miravet Gonzale

Puerto Maldonado, 6 de mayo del 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 004-2024-AAP-WEB-PEM de fecha 3 de mayo del 2024, interpuesto por Maria Paloma Miravet Gonzale, identificado con Pasaporte N° Pal 658293 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre 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 con salida Puerto Maldonado a Peru LA2261 ha salido con retraso tenía que salir a las 12:25 y a las 17:30 aún no había despegado y no nos han ayudado a cambiar de vuelo por lo que perdemos la conexión con el vuelo IB 6650 destino a Madrid." (SIC).

Que, sobre el particular, debe tenerse en cuenta que el servicio de transporte aéreo que se contrata por los pasajeros está a cargo de las líneas aéreas y respecto de dicho servicio Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia ni responsabilidad, toda vez que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene la responsabilidad sobre los servicios aeroportuarios en los aeropuertos a su cargo, como es el caso del Aeropuerto.



Que, en el presente caso, no existe evidencia alguna que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. haya tenido alguna relación con el retraso alegado ni tampoco cuenta con la posibilidad legal de cambiar los vuelos a cargo de las líneas aéreas, siendo ello de responsabilidad de las propias líneas aéreas.

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tampoco tiene relación alguna con las líneas aéreas que operan en otros aeropuertos, como es el caso de las líneas aéreas que realizan vuelos internacionales desde el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y que no operan en los aeropuertos a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por lo que al no tener relación no es posible facilitar algún contacto y tampoco ser responsable de ello.

Que, de acuerdo con ello, pese a lamentar lo sucedido, al no existir, la posibilidad de que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. facilite una reprogramación de un vuelo de una línea aérea con la que no tiene relación alguna, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, dejando a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante las líneas aéreas con las que contrató el servicio de transporte aéreo, en caso considere que ellas no cumplieron con alguna obligación frente a la situación suscitada.

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° 004-2024-AAP-WEB-PEM interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de dejar a salvo su derecho de interponer su reclamo ante las líneas aéreas con las que contrató el servicio de transporte aéreo, en caso considere que ellas no cumplieron con alguna obligación frente a la situación suscitada, no obstante lamentar lo sucedido.

**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 resolución<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo indicado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Leonardo Alfonso Sierra Cobian  
Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado