

Muchas gracias por su comunicación María Luisa Jaen Urviola.

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

Reclamo N° 005-2022-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: María Luisa Jaen Urviola

Sede: AQP

Tipo de documento: DNI

Número: 40669566

Correo electrónico: mjaen@compartamos.pe

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Arequipa

Dirección: Urb El Rosario

Teléfono: 972617591

Autorizó la notificación por correo: No

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: El conductor del auto VAH - 121 Gregorio Huamani Huaman se puso malcriado cuando le dije que necesitaba mi factura para realizar el pago, le explique que hace 2 mesese atras pague un servicio el cual hasta el momento no me dan

mo factura y renego en todo momento, no me dejo sacar mi malera me paso con otro seños y me enviaron mi factura

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.



RESOLUCIÓN N° 0005-2022-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0005-2022-AAP-WEB-AQP
Reclamante : María Luisa Jaen Urviola

Arequipa, 30 de mayo de 2022

VISTO:

El reclamo N° 005-2022-AAP-WEB-AQP, de fecha 27 mayo de 2022, interpuesto por María Luisa Jaen Urviola, identificada con DNI N° 40669566 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (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 conductor del auto VAH - 121 Gregorio Huamani Huaman se puso malcriado cuando le dije que necesitaba mi factura para realizar el pago, le explique que hace 2 mesese atras pague un servicio el cual hasta el momento no me dan mo factura y renego en todo momento, no me dejo sacar mi malera me paso con otro seños y me enviaron mi factura" (Sic)

Que, al respecto, debemos indicar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de servicios aeroportuarios previstos en el Contrato de Concesión que tiene suscrito con el Estado Peruano dentro de los cuales no se encuentra la prestación del servicio de transporte que los pasajeros utilicen para acudir o retirarse del Aeropuerto.

Que, este servicio de transporte que los pasajeros utilicen para acudir o retirarse del Aeropuerto son prestados por personas naturales o jurídicas distintas a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. las que utilizan el Aeropuerto para ello en virtud a contratos de espacios o utilización de la playa de estacionamiento en el Aeropuerto.



Que, de acuerdo con ello, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene responsabilidad sobre el servicio de transporte que se ofrece por lo que corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, dejando a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la empresa prestadora del servicio de transporte, si así lo considera conveniente.

Que, sin perjuicio de la improcedencia que se está declarando Aeropuertos Andinos del Perú S.A. exhortará a las empresas que prestan el servicio a que cumplan con brindarlo de manera adecuada.

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° 005-2022-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, dejando a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la empresa prestadora del servicio de transporte, si así lo considera conveniente. Ello, sin perjuicio de la exhortación que pueda realizar Aeropuertos Andinos del Perú S.A a las empresas que prestan el servicio de transporte o traslado de pasajeros desde o hacia el Aeropuerto.

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.

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.

Tito Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

Guardar Guardar todos los Guardar todos los Guardar todos los
rápida adjuntos como datos adjuntos como datos adjuntos como datos adjuntos
Acciones Guardar en el equipo Guardar en la nube Selección Mensaje

RESOLUCIÓN N°005-2022-AAP-WEB-AQP

AA Auxiliar Administrativa Arequipa
Para: mjaen@compartamos.pe
CC: Tito Gerardo Luque Rojas, Abel Flores Quiróz

Responder Responder a todos Reenviar

lu. 30/05/2022 16:37

Resolucion 005-2022-web.pdf
1 MB

Buenas tardes.

Estimada señorita Maria Luisa Jaen Urviola

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°005-2022-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°005-2022-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted mediante la página WEB de Aeropuertos Andinos Del Perú.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Mercedes Carhuayo Munive
Auxiliar Administrativo
10541 344 834 / 961 061 626
www.aap.com.pe
Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Bribán"
Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú

En caso este correo le llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

Reconoce el talento Ingresar a nuestro Libro de Felicitaciones.

