



Aeropuertos
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

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

RECLAMO Nº 000001 2022 - AAP - JUL		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	WELINGTON MUÑOZ ECHEVARRA	
	Teléfono 920643780	
2	Correo electrónico	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> <u>HTVENTAS.STORE@PERU@GMAIL.COM</u>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 43391309	Carnet de Extranjería DNI
	Pasaporte	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida AV. ARGENTINA B 111	
	Provincia / Departamento Lima - 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	
	<p>MALA ORIENTACION POR PARTE DEL PERSONAL DEL AEROPUERTO / POR DEMORA AL CONSUMIDOR AL AREA EQUIVOCADA OCASIONANDO LA PERDIDA DEL VUELO SRA Y GENERANDO ENCOMODIDAD Y PERDIDA REUNION TRABAJO EN LA CIUDAD DE LIMA</p>	
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	SR ALBERTO GUISPE MAMANI / PERSONAL AEROPUERTO	
	Firma 	Huella digital
	Fecha: 01 de 03 de 2022	

PROVEEDOR

Auxiliar Administrativa Juliaca

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: miércoles, 09 de marzo de 2022 11:22 a.m.
Para: 'htventas.storeperu@gmail.com'
CC: Javier Rizo-Patrón; Abel Flores Quiróz; Edgar Gadea Trujillo; Infopax Juliaca
Asunto: RECLAMO || RESOLUCION N° 0001-2022-AAP-JUL
Datos adjuntos: RESOLUCION N° 001-2022-AAP-JUL.pdf

Buenos días:

Estimado Welinton,

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

Tengo a bien notificarle la Resolución N° 0001-2022-AAP-JUL (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0001-2022-AAP-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,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Tania Yerba Quispe

Auxiliar Administrativo

☎ (51) 328226 / 989349099

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Capac"
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° 0001-2022-AAP-JUL

Expediente : 0001-2022-AAP-JUL
Reclamante : Welinton Muñoz Echevarría

Juliaca, 8 de marzo de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000001-2022-AAP-JUL, de fecha 1 de marzo de 2022, interpuesto por Welinton Muñoz Echevarría identificado con DNI N° 43391309 (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 que, debido a una mala información del personal del Aeropuerto, por derivarlo a un área equivocada, perdió el vuelo de la línea aérea SKY hacia Lima con las incomodidades y pérdida de reunión de trabajo.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 001-2022-AUX-INFORMES-AAP/JUL que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, debe tenerse en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y su personal tiene a su cargo la gestión de los servicios aeroportuarios que se prestan en el Aeropuerto y no así la gestión de los servicios de transporte aéreo que se encuentran a cargo de las líneas aéreas.

Que, en el presente caso, se advierte que el pasajero de la línea aérea SKY no tenía un vuelo programado para la fecha indicada, sino para el día siguiente por lo que no es posible que se alegue que perdió su vuelo programado.



Que, en todo caso, se entiende que lo que deseaba realizar el Reclamante es un cambio de fecha de vuelo para adelantar su vuelo, aspecto sobre el cual Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni su personal tienen injerencia alguna, siendo ello de entera responsabilidad de la línea aérea transportadora.

Que, respecto del hecho que señala el Reclamante, no es posible imputar al personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. responsabilidad por la no consecución del cambio de fecha del pasaje que el Reclamante pretendía realizar, siendo que dicho personal no tiene bajo su responsabilidad atender dichas solicitudes, debiendo el Reclamante al igual que los otros pasajeros que desean modificar las fechas de sus pasajes coordinar ello de manera previa con la línea aérea con la que contrató el transporte.

Que, pese a que no se ha demostrado una indebida información, la función del personal al que se le imputa la pérdida del vuelo, es controlar y facilitar el embarque de pasajeros y su ingreso a la sala de embarque más no así gestionar o facilitar los cambios de pasajes que están a cargo de las líneas aéreas, ni sustituir a éstas en la información que deben brindar a sus pasajeros respecto de los servicios que prestan, incluyendo los lugares o plataformas donde se deben gestionar los aspectos relacionados con los pasajes, incluyendo las solicitudes de cambio de fecha.

Que, por lo tanto, no corresponde efectuar la imputación efectuada por no corresponder a la responsabilidad del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sino a un hecho propio del Reclamante, quien no coordinó con la línea aérea la posibilidad de su cambio de pasaje a través de los canales correspondientes establecidos por la propia línea aérea o acercándose directamente al counter de la línea aérea correspondiente, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

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° 000001-2022-AAP-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 que se adjunta.

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.

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.





RESOLUCIÓN N° 0001-2022-AAP-JUL
ANEXO



“Año del fortalecimiento de la soberanía nacional”

INFORME N°001-2022-AUX-INFORMES/AAP-JUL

A : Edgar Gadea Trujillo
Administrador del aeropuerto

DE : Alber Quispe Mamani
Auxiliar de informes

FECHA : 01 de marzo del 2022



Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Con la finalidad de informarle lo siguiente:

PRIMERO: Que, durante las operaciones del 01 de marzo del 2022, se recibió un reclamo del pasajero Sr welinton Muñoz Echevarria identificado con DNI N° 43391309 con domicilio en Av. Argentina 111 provincia lima – departamento lima. Como consta en el libro de reclamaciones, folio 000001.

SEGUNDO: Aproximadamente 12:50 un pasajero de sky se me acerca indicando que yo le había brindado una mala información acerca de su vuelo recriminándome que no lo oriente correctamente, cuando el nunca me consulto sobre su vuelo.

TERCERO: Inmediatamente lo contacte con personal de la aerolínea sky la señorita Rosmery zela campos, el pasajero tenía un vuelo programado para el 02 de marzo y se acercó el 01 de marzo para cambiarlo he irse supuestamente, la Srta de SKY le indico al pasajero que toda reprogramación de vuelos se realiza por call center, y además el vuelo donde el queriar irse ya estaba cerrado por lo que no pudo abordarlo.

CUARTO: Por esa razón el pasajero me increpo y culpo de lo sucedido, cuando el mismo debió acercarse a counter o hacer su cambio llamando a call center. Minutos después el pasajero me pide el libro de reclamaciones.

QUINTO: Esto sucedió en hora punta, mientras yo les brindaba información a los pasajeros para su ingreso a sala de embarque y el Sr Welinton Muñoz hizo su cola siguiendo a los demás pasajeros.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad y para los fines que vea por conveniente.

