

ANDINO

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

Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: j.huancam@alum.up.edu.pe

17 de enero de 2024, 13:29



Muchas gracias por su comunicación Jaime Huanca Mamani.

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

Reclamo N° 001-2024-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Jaime Huanca Mamani
Sede: JUL
Tipo de documento: DNI
Número: 41591928
Correo electrónico: j.huancam@alum.up.edu.pe
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Puno / Puno
Dirección: Jr. Colombia 328
Teléfono: 996009067

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Vuelo retrasado de LATAM número LA 2206 de fecha 17.01.2024, con hora de salida de Juliaca a las 9:10 y llegada a la ciudad de Lima a las 10:40.
Elementos Probatorios: Verificar en el itinerario del vuelo LA 2206 operado por LATAM.
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.

ANDINO

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

RECLAMO N° 001-2024-AAP-WEB-JUL_Aeropuertos Andinos del Perú

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>
Para: "j.huancam@alum.up.edu.pe" <j.huancam@alum.up.edu.pe>
Cc: Alejandro Chavez <alejandro.chavez@aap.com.pe>

22 de enero de 2024, 12:07

Sr. Jaime Huanca

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

Tengo a bien notificarle la **Resolución N° 001-2024-AAP-WEB-JUL** (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 001-2024-AAP-WEB-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

Sin otro particular.

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.

 **Resolucion N° 0001-2024-AAP-WEB-JUL.pdf**
1033K



RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0001-2024-AAP-WEB-JUL
Reclamante : Jaime Huanca Mamani

Juliaca, 22 de enero del 2024

VISTO:

El reclamo N° 001-2024-AAP-WEB-JUL de fecha 17 de enero del 2024, interpuesto por Jaime Huanca Mamani, quien se identifica con DNI N° 41591928 (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:

“Vuelo retrasado de LATAM número LA 2206 de fecha 17.01.2024, con hora de salida de Juliaca a las 9:10 y llegada a la ciudad de Lima a las 10:40” (SIC)

Que, sobre el particular, debe mencionarse que se cuenta con el Informe N°001 -2024- JB-AAP-JUL que se adjunta a la presente y formar parte integrante.

Que, al respecto, corresponde señalar que con relación a la prestación de los servicios de transporte aéreo que brindan las líneas aéreas a los pasajeros, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia, siendo la prestación de dichos servicios de cargo exclusivo de las líneas aéreas.

Que, en ese sentido, pese a comprender el malestar del Reclamante, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrató el servicio, si lo estima conveniente, en tanto no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A.



pronunciarse sobre el servicio de transporte aéreo en tanto dicho servicio es prestado por las líneas aéreas sin que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tenga facultades para supervisarlos o fiscalizarlos en función a lo que ofrecen a los pasajeros.

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,

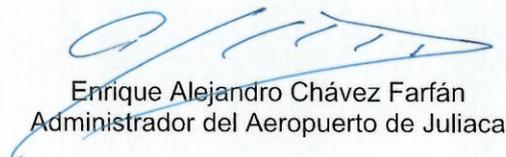
SE RESUELVE:

Primero: declarar improcedente el reclamo N° 001-2024-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 -2024- JB-AAP-JUL que se adjunta, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora con la que contrató si así lo estima pertinente o conveniente y sin perjuicio de comprender su malestar.

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 -2024- JB-AAP-JUL al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Enrique Alejandro Chávez Farfán
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.



INFORME N°001 -2024- JB-AAP-JUL.

A : Alejandro Chavez Farfan
Administrador del Aeropuerto Juliaca

DE : Julián Huanca Quispe
Jefe de Base

ASUNTO : **Reclamo N°001-2024-AAP-WEB-JUL**

FECHA : 17 de enero del 2024

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

PRIMERO: indicar que la aerolínea LATAM tenía programado bajo itinerario aprobado para el día de 17/01/24, el vuelo LA2205/2206 con arribo a las 08:35 horas a la ciudad de Juliaca y su despegue a las 09:10 horas.

SEGUNDO: el Vuelo 2205/2206 de LATAM de matrícula CCBAB aterriza a la 08:57 horas por la pista 12, y realiza su taxeo hasta final de la pista, luego ingresa por calle rodaje alfa en dirección a plataforma y se estaciona a la 09:03 horas en el puesto de estacionamiento N°02; lo cual fue asignado por el jefe de base. Una vez estacionado la aeronave, personal de tráfico realiza el proceso de desembarque.

TERCERO: a las 09:44 horas, personal de tráfico de la aerolínea LATAM inicia el proceso de embarque de los pasajeros que se encontraban en sala de embarque.

CUARTO: a las 11:00 horas, El Sr. Armando Dueñas Supervisor de tráfico de la aerolínea LATAM realiza las coordinaciones con jefe de base para el desembarque de sus pasajeros que encontraban a bordo de la aeronave, indicando que la tripulación (CAPITAN) de la aeronave solicito realizar una revisión técnica. A la 09:05 horas, los pasajeros desembarcan de la aeronave en dirección a sala de embarque. Así mismo el jefe de base solicita al supervisor de la aerolínea LATAM que se envíe por correo el motivo de la demora del vuelo LA2206 y su nuevo horario de estimado de salida.



QUINTO: a las 14:27 horas, personal de la aerolínea inicia nuevamente el proceso de embarque y cierra puertas a las 14:50 horas y el vuelo LA2206 de LATAM despega a las 15:05 horas por la pista 12.

Cabe mencionar que durante su permanencia de los pasajeros en sala embarque, se les dieron las facilidades a los pasajeros salir de sala de embarque hacia el hall principal. Previa coordinación entre el jefe de base y personal de la aerolínea para que el pago de TUUAs asuma la empresa LATAM.

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

- Anexo fotos de embarque y desembarque.
- Anexo correo enviado por LATAM



Julian Huanca Quispe
Jefe de Base del Aeropuerto Juliaca

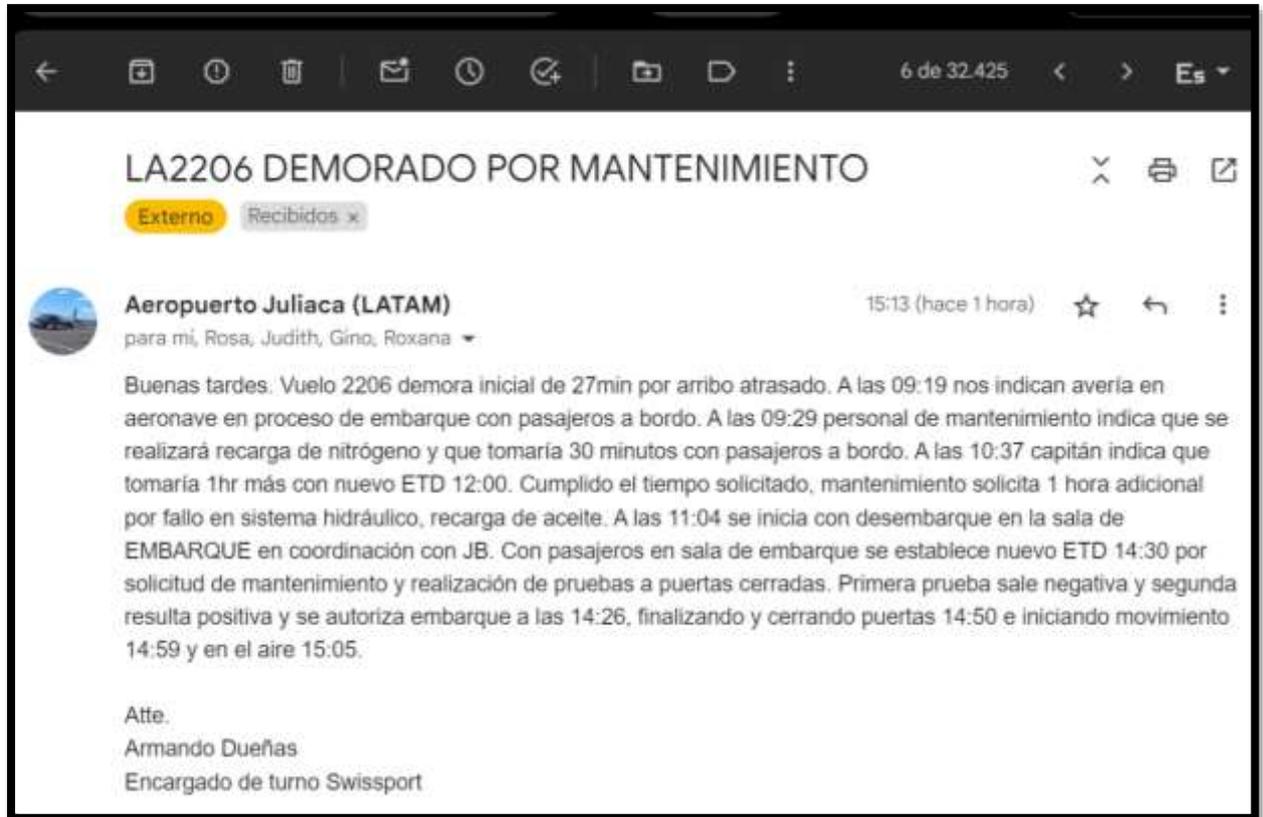


FOTOS EMBARQUE Y DESEMBARQUE





FOTOS CORREO LATAM



← [Icons] 6 de 32.425 < > Es ▾

LA2206 DEMORADO POR MANTENIMIENTO

Externo Recibidos x

 **Aeropuerto Juliaca (LATAM)** 15:13 (hace 1 hora) ☆ ↶ ⋮
para mí, Rosa, Judith, Gino, Roxana ▾

Buenas tardes. Vuelo 2206 demora inicial de 27min por arribo atrasado. A las 09:19 nos indican avería en aeronave en proceso de embarque con pasajeros a bordo. A las 09:29 personal de mantenimiento indica que se realizará recarga de nitrógeno y que tomaría 30 minutos con pasajeros a bordo. A las 10:37 capitán indica que tomaría 1hr más con nuevo ETD 12:00. Cumplido el tiempo solicitado, mantenimiento solicita 1 hora adicional por fallo en sistema hidráulico, recarga de aceite. A las 11:04 se inicia con desembarque en la sala de EMBARQUE en coordinación con JB. Con pasajeros en sala de embarque se establece nuevo ETD 14:30 por solicitud de mantenimiento y realización de pruebas a puertas cerradas. Primera prueba sale negativa y segunda resulta positiva y se autoriza embarque a las 14:26, finalizando y cerrando puertas 14:50 e iniciando movimiento 14:59 y en el aire 15:05.

Atte.
Armando Dueñas
Encargado de turno Swissport