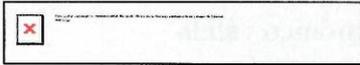


## Auxiliar Administrativa Juliaca

---

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** domingo, 06 de marzo de 2022 12:47 p.m.  
**Para:** Reclamos  
**CC:** mamanihilajeroxanaedith@gmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe

No suele recibir correo electrónico de web@aap.com.pe. [Por qué esto es importante](#)



## Muchas gracias por su comunicación Roxana Edith Mamani Hilaje .

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

### Reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Roxana Edith Mamani Hilaje  
**Sede:** JUL  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 10681607  
**Correo electrónico:** mamanihilajeroxanaedith@gmail.com  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** San Román, Puno  
**Dirección:** Asoc Río Santa Mz M Lote 4  
**Teléfono:** 967102935

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** El día 6 de marzo del 2022, aproximadamente a las 12 am, el encargado de realizar el check-in Eddy Joel Coari Luque, no me dio la facilidad de llevar mi bolso de mano y su trato hacia mi persona fue humillante y déspota, en consecuencia me vi en la obligación de dejar mi maleta. Al momento de que mi menor hija Brenda Edith Mamani Mamani le pidiera su identificación, se mostró

## Auxiliar Administrativa Juliaca

---

**De:** Auxiliar Administrativa Juliaca  
**Enviado el:** miércoles, 09 de marzo de 2022 05:11 p.m.  
**Para:** mamanihilajeroxanaedith@gmail.com  
**CC:** Javier Rizo-Patrón; Abel Flores Quiróz; Edgar Gadea Trujillo; Infopax Juliaca  
**Asunto:** RECLAMO || RESOLUCION N° 0002-2022-AAP-WEB-JUL  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N° 0002-2022-AAP-WEB-JUL.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	mamanihilajeroxanaedith@gmail.com	
	Javier Rizo-Patrón	
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 09/03/2022 05:11 p.m.
	Edgar Gadea Trujillo	Entregado: 09/03/2022 05:11 p.m.
	Infopax Juliaca	Entregado: 09/03/2022 05:11 p.m.

Buenas tardes:

Estimada Roxana,

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

Tengo a bien notificarle la Resolución N° 0002-2022-AAP-WEB-JUL (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0002-2022-AAP-WEB-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,



**Tania Yerba Quispe**

Auxiliar Administrativo

☎ (51) 328226 / 989349099

🌐 [www.aap.com.pe](http://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.



## RESOLUCIÓN N° 0002-2022-AAP-WEB-JUL

**Expediente** : 0002-2022-AAP-WEB-JUL  
**Reclamante** : Roxana Edith Mamani Hilaje

Juliaca, 8 de Marzo de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-JUL, de fecha 6 de marzo de 2022, interpuesto por Roxana Edith Mamani Hilaje identificada con DNI N° 10681607 (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

*"El día 6 de marzo del 2022, aproximadamente a las 12 am, el encargado de realizar el check-in Eddy Joel Coari Luque, no me dio la facilidad de llevar mi bolso de mano y su trato hacia mi persona fue humillante y déspota, en consecuencia me vi en la obligación de dejar mi maleta. Al momento de que mi menor hija Brenda Edith Mamani Mamani le pidiera su identificación, se mostró de una forma altanera, aclarando que volverá a revisar nuestros bolsos de mano y que no podíamos reclamar dado que habíamos comprado el paquete económico".*

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 002-2022-AUX.INFORMES/AAP-JUL que se adjunta a la presente y que forma parte integrante de la presente resolución.



Que, sobre el particular, de la revisión del reclamo y del informe se aprecia que el reclamo en función a su materia no corresponde a un servicio que sea de responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y de su personal sino a un servicio a cargo exclusivamente de la empresa aérea transportadora.

Que, en ese sentido, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto y dejar a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora con la que contrató si lo considera conveniente, toda vez que reiteramos Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene injerencia ni responsabilidad sobre los servicios que corresponden ser prestados a las líneas aéreas y su personal.

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° 002-2022-AAP-WEB-JUL interpuesto por la 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, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora con la que contrató si lo considera conveniente.

**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>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución.

<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.*



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú



**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



**Edgar Gadea Trujillo**  
Administrador del Aeropuerto de Juliaca





**RESOLUCIÓN N° 0002-2022-AAP-WEB-JUL**  
**ANEXO**



“Año del fortalecimiento de la soberanía nacional”

INFORME N°002-2022-AUX-INFORMES/AAP-JUL

**A** : Edgar Gadea Trujillo  
Administrador del aeropuerto

**DE** : Alber Quispe Mamani  
Auxiliar de informes

**FECHA** : 06 de marzo del 2022



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

**PRIMERO:** Que, durante las operaciones del 06 de marzo del 2022, se recibió un reclamo vía web; pasajero de la aerolínea SKY AIRLINES la Sra. Roxana Edith Mamani Hilaje identificado con DNI No 10681607 con domicilio Asoc. Rio Santa Mz M Lote 4 provincia San Román – departamento puno.

**SEGUNDO:** La señora Roxana Edith Mamani H. Hizo su reclamo a Aeropuertos andinos del Perú sobre el mal trato que recibió por parte del personal de la aerolínea SKY AIRLINES el Sr. Eddy Joel Coari.

**TERCERO:** El reclamo corresponde directamente a la aerolínea y no a Aeropuertos Andinos del Perú. Ya que al pasajero no le permitieron llevar su bolso de mano, porque su boleto aéreo tenía la tarifa económico y no le permitía poder llevarlo.

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

  
\_\_\_\_\_  
**Alber Quispe Mamani**  
Auxiliar de informes  
del Aeropuerto de Juliaca

