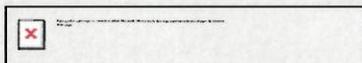


## Auxiliar Administrativa Juliaca

---

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** viernes, 18 de marzo de 2022 06:35 p.m.  
**Para:** Reclamos  
**CC:** ivonne5\_i\_3@hotmail.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 Ivonne Katherine Condori A

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

**Reclamo N° 004-2022-AAP-WEB-JUL**

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Ivonne Katherine Condori Añiaga  
**Sede:** JUL  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 72907184  
**Correo electrónico:** ivonne5\_i\_3@hotmail.com  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** Puno  
**Dirección:** Jr Gustavo Begazo 1345  
**Teléfono:** 913948033

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** El día 18 de marzo tenía un vuelo programado de Juliaca a Lima a horas 8:20 am, se indicaron que se presentó falla técnica, nos reprogramaron para las 4pm aborde el vuelo y nos hora dando vueltas por el cielo al final nos regresaron a Juliaca el lugar de partida, quiero reca una operación láser programada para las 2pm, la clínica exláser me dio la facilidad de que lleg 6pm, yo pague ya la cirugía y perdí mi operación, ahora nos dicen que para el día siguiente no pero yo ya no necesito ese vuelo ya que la clínica solo opera de lunes a viernes, ahora para re operación será un lío, por favor que se tome cartas en el asunto ya que afecto mi tiempo y sob

**Elementos Probatorios:** Pasaje- tarjeta de embarque Pago de cirugía

**Link de descarga de archivo:** <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FGSOSqNyBuuiBSI1RGeD7NRD4120220318-WA0021.jpg?alt=media&token=e6b2ea8b-5aad-4c25-ad3d-e4b791db2baf>

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 Usted recibe esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus archivos adjuntos. Copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la empresa no se responsabiliza por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and its attachments. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, or otherwise using any of the information without the company's consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages.

© 2021 [Aeropuertos Andinos del Perú](#). All rights reserved.

## Auxiliar Administrativa Juliaca

---

**De:** Auxiliar Administrativa Juliaca  
**Enviado el:** lunes, 04 de abril de 2022 04:29 p.m.  
**Para:** ivonne\_i\_3@hotmail.com  
**CC:** Javier Rizo-Patrón; Abel Flores Quiróz; Edgar Gadea Trujillo; Infopax Juliaca  
**Asunto:** RECLAMO || RESOLUCION N° 0004-2022-AAP-WEB-JUL  
**Datos adjuntos:** Resolucion n°0004-20222-AAP-WEB-JUL.pdf

Buenas tardes:

Estimada Ivonne

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

Tengo a bien notificarle la Resolución N° 0004-2022-AAP-WEB-JUL (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0004-2022-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**



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Pamela Chahuara Surco**

Auxiliar Administrativa

☎ (51) 328 226 / 989 349 099

🌐 [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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicidades:  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicidades>





## RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-WEB-JUL

**Expediente :** 0004-2022-AAP-WEB-JUL  
**Reclamante :** Ivonne Katherine Condori Añiaga

Juliaca, 23 de Marzo de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 004-2022-AAP-WEB-JUL, de fecha 18 de marzo de 2022, interpuesto por Ivonne Katherine Condori Añiaga identificada con DNI N° 72907184 (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 18 de marzo tenía un vuelo programado de Juliaca a Lima a horas 8:20 am, sin embargo nos indicaron que se presentó falla técnica, nos reprogramaron para las 4pm aborde el vuelo y nos tuvieron una hora dando vueltas por el cielo al final nos regresaron a Juliaca el lugar de partida, quiero recalcar que tenía una operación láser programada para las 2pm, la clínica exláser me dio la facilidad de que llegara antes de las 6pm, yo pague ya la cirugía y perdí mi operación, ahora nos dicen que para el día siguiente nos reprogramar pero yo ya no necesito ese vuelo ya que la clínica solo opera de lunes a viernes, ahora para reprogramar mi operación será un lío, por favor que se tome cartas en el asunto ya que afecto mi tiempo y sobre todo mi salud  
No se realizo el vuelo LA2088 Juliaca - Lima, que debió salir a las 8:20am y nos han llenado a las 4pm media hora volando y por falla técnica nos han regresado a Juliaca y nos van a reprogramar el vuelo para el día 19/03, es una falta de respeto a la vida humana" (SIC).*

Que, sobre el particular se tener en consideración que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la empresa concesionaria del Aeropuerto y cuyas responsabilidades están relacionadas con



la prestación de los servicios aeroportuarios, lo cuales no incluyen la prestación de los servicios de transporte aéreo que son prestados por las diferentes líneas aéreas.

Que, de la misma manera, Aeropuertos Andinos del Perú S.A no tiene injerencia sobre las empresas que prestan los servicios de transporte aéreo, siendo su responsabilidad darles acceso a los servicios aeroportuarios.

Que, en consecuencia, al referirse el reclamo interpuesto al servicio de transporte aéreo, no corresponde resolverlo a Aeropuertos Andinos del Perú S.A por lo que corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, dejando a salvo el derecho de la Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora, si así lo estima conveniente.

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° 004-2022-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, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora 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 S.A.**



Edgar Cadea Mujillo  
Administrador del Aeropuerto de Juliaca