

**Reclamo via web aap.com.pe**

1 mensaje

**Sistema Web AAP** <web@aap.com.pe>

Para: reclamos@aap.com.pe

Cc: ralbertim@gmail.com

17 de noviembre de 2023, 17:29



## Muchas gracias por su comunicación Renato Alberti Morote.

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

### Reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-PEM

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Renato Alberti Morote

**Sede:** PEM

**Tipo de documento:** DNI

**Número:** 09343143

**Correo electrónico:** [ralbertim@gmail.com](mailto:ralbertim@gmail.com)

**Nacionalidad:** Perú

**Provincia y Departamento:** Puerto Maldonado, Madre de Dios

**Dirección:** [Av. Prescott 214 San isidro](#)

**Teléfono:** 968062466

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** La hora de embarque y por ende viaje a Lima ha sido cambiada por un retraso, según indicaciones por mantenimiento de la aeronave. Este retraso me genera la pérdida de dos vuelos, el primero llegando a lima y reembarcando hacia otro destino con otra aerilínea, y al no llegar al destino la pérdida del vuelo de retorno a Lima. Por urgencia he procedido a comprar un pasaje en el mismo Latam para volar en la madrugada y poder cumplir mis

labores, pero solicito la devolución de dicho pasaje por no ser mi responsabilidad en este caso.

**Elementos Probatorios:** Envío los pases de abordaje como constancia de los horarios indicados y el último comprado por mi mismo para solucionar temporalmente el problema, cumplir con mi trabajo y sobre el cuál solicito la devolución, como compensación por daños y perjuicios.

**Link de descarga de archivo:** [https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FC\\_9YYhAGgfzoApeWUXi0a3SEslwW7ASC%2FPASAJES%20RENATO.pdf?alt=media&token=7590bb04-a4e6-46d9-ae1d-5fb45d634fff](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FC_9YYhAGgfzoApeWUXi0a3SEslwW7ASC%2FPASAJES%20RENATO.pdf?alt=media&token=7590bb04-a4e6-46d9-ae1d-5fb45d634fff)

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.

**RESOLUCION N° 004-2023-AAP-WEB-PEM**

1 mensaje

**Asistente Administrativa Puerto Maldonado** <asistente.pem@aap.com.pe>

20 de noviembre de 2023, 16:50

Para: "ralbertim@gmail.com" &lt;ralbertim@gmail.com&gt;

Cc: Javier Rizo-Patrón &lt;javier.rizopatron@aap.com.pe&gt;, Abel Flores Quiróz &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Supervisor de Terminal Puerto Maldonado &lt;sup.termapem@aap.com.pe&gt;, Leonardo Alfonso Sierra Cobian &lt;Leonardo.Sierra@aap.com.pe&gt;

Estimado Sr Renato Alberti Morote,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 004-2023-AAP-WEB-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**Sharon Arguedas Lema**

Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2524 / 977 999 728

🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)📍 Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz"  
Car. Pastora - La Joya Km 7 Tambopata, Madre de Dios - Perú

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

**RESOLUCION N° 0004-2023-AAP-WEB-PEM.pdf**

987K



## RESOLUCIÓN N° 0004-2023-AAP-WEB-PEM

**Expediente** : 0004-2023-AAP-WEB-PEM  
**Reclamante** : Renato Alberti Morote

Puerto Maldonado, 20 de noviembre del 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-PEM de fecha 17 de noviembre del 2023, interpuesto por Renato Alberti Morote identificado con DNI N° 09343143 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre José Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado (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:

*"La hora de embarque y por ende viaje a Lima ha sido cambiada por un retraso, según indicaciones por mantenimiento de la aeronave. Este retraso me genera la pérdida de dos vuelos, el primero llegando a lima y reembarcando hacia otro destino con otra aerolínea, y al no llegar al destino la pérdida del vuelo de retorno a Lima. Por urgencia he procedido a comprar un pasaje en el mismo Latam para volar en la madrugada y poder cumplir mis labores, pero solicito la devolución de dicho pasaje por no ser mi responsabilidad en este caso." (SIC).*

Que, sobre el particular, de la revisión del reclamo interpuesto se aprecia que los hechos materia del reclamo corresponderían a hechos bajo el control y responsabilidad de la línea aérea contratada por el Reclamante, respecto del cual Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia, teniendo en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de los servicios aeroportuarios y no así la prestación de los servicios



de transporte aéreo que son prestados por las distintas líneas aéreas que operan en el Aeropuerto.

Que, en ese sentido, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede pronunciarse sobre la actuación o hechos que corresponden a la línea aérea contratada, sino que el pronunciamiento corresponde ser efectuado por la propia línea aérea contratada por el Reclamante por lo que respecto de la materia objeto de reclamo corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente.

Que, en efecto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es una persona jurídica absolutamente distinta y ajena a las líneas aéreas respecto de las cuales no tiene ninguna acción legal que le permita controlar o fiscalizar la prestación de los servicios de transportes que ofrecen a sus pasajeros, siendo competente para pronunciarse sobre dichos servicios las propias líneas aéreas y de ser el caso, la autoridad estatal a cargo de conocer de dichos servicios en el país.

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 reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-PEM interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora con la que contrató si así lo estima 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>.

<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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Leonardo Sierra Cobian  
Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado