

Reclamo via web aap.com.pe

1 mensaje

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

29 de enero de 2024, 9:34

Para: reclamos@aap.com.pe

Cc: gutierrezleyvarita38@gmail.com

**Muchas gracias por su comunicación Rita gutierrez .**

Su recurso será atendido de acuerdo al plazo establecido por ley.

Reclamo N° 001-2024-AAP-WEB-PEM

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Rita gutierrez
Sede: PEM
Tipo de documento: DNI
Número: 76040344
Correo electrónico: gutierrezleyvarita38@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Puerto Maldonado
Dirección: No consignado.
Teléfono: 970882586

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reconsideración
Número de reclamo asociado: 001
Reclamo: El día de hoy teníamos un vuelo programado, y una de mis sobrinos se perdió el dni, pero contabamos con su partida de nacimiento y su ficha de tramite de dni y aun así no se nos permitió viajar
Elementos Probatorios: Fotos
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.
- Habilidad 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° 001-2024-AAP-WEB-PEM

1 mensaje

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

6 de febrero de 2024, 10:05

Para: "gutierrezleyvarita38@gmail.com" <gutierrezleyvarita38@gmail.com>

Cc: Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Abel Flores Quiróz <abel.flores@aap.com.pe>, Supervisor de Terminal Puerto Maldonado <sup.termapem@aap.com.pe>, Leonardo Alfonso Sierra Cobian <Leonardo.Sierra@aap.com.pe>, Supervisor de Seguridad Puerto Maldonado <seg.pem@aap.com.pe>

Estimada Sra Rita Gutierrez Leyva,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 001-2024-AAP-WEB-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 001-2024-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
- 📍 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.

 **RESOLUCIÓN N° 001-2024-AAP-WEB-PEM.pdf**
311K



RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-WEB-PEM

Expediente : 0001-2024-AAP-WEB-PEM
Reclamante : Rita Flor de María Gutiérrez Leyva

Puerto Maldonado, 05 de Febrero de 2024

VISTO:

El reclamo N° 0001-2024- AAP-WEB-PEM, de fecha 29 de Enero de 2024, interpuesto por la señora Rita Flor de María Gutiérrez Leyva identificada con DNI N° 76040344 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el en el Aeropuerto internacional "Padre 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 manifiesta que no se le habría permitido viajar debido a que uno de sus sobrinos había perdido el DNI, a pesar de contar con ficha de trámite de DNI y Partida de Nacimiento.

Que, al respecto se debe tener en cuenta que conforme a la comunicación sostenida vía correo electrónico en fecha 02 de febrero del 2024, el Administrados del Aeropuerto de Puerto Maldonado se puso en contacto con el Reclamante, como se puede apreciar



ANDINO

Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

AAP | Resolución de reclamo: documentación de viaje

2 mensajes

Leonardo Alfonso Sierra Cobian <Leonardo.Sierra@aap.com.pe>

2 de febrero de 2024, 12:51

Para: gutierrezleyvarita38@gmail.com

Cc: Asistente Administrativa Puerto Maldonado <aux.pem@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

Estimada sra. Rita Gutiérrez,

Buenas tardes, junto con nuestro cordial saludo y expresándole nuestros más sinceros deseos de bienestar, expresamos lo siguiente:

- Aeropuerto Andinos del Perú, como sociedad concesionaria del aeropuerto "Padre Aldamiz" (Puerto Maldonado) y en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011, entiende lo importante que es para cada pasajero vivir una experiencia de viaje segura y placentera.

- Sin excusas ni excepciones, le hacemos llegar nuestra más sincera disculpa por parte de todo nuestro equipo y colaboradores, en referencia a nuestro reclamo ingresado el día 29 de enero de 2024, con la descripción:

"El día de hoy teníamos un vuelo programado, y una de mis sobrinos se perdió el dni, pero contábamos con su partida de nacimiento y su ficha de tramite de dni y aun así no se nos permitió viajar".

- Como responsables de los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del aeropuerto, reafirmamos nuestro compromiso de brindar un servicio de calidad para cada visitante en nuestras sedes. Dicho esto y con la esperanza de volverla a recibir en su próxima experiencia de viaje, le extendemos una invitación para usted y un (01) acompañante a uno de nuestros salones VIP en las 5 regiones donde nos podrá encontrar: Arequipa, Tacna, Juliaca, Ayacucho y Puerto Maldonado.

Para poder enviar la constancia correspondiente a lo mencionado, solo necesitamos que nos confirme como respuesta que desiste al reclamo presentado y nos brinde su nombre completo y número de DNI.

Agradeciendo su amable comprensión, quedamos atentos a su respuesta.

Un cordial saludo,

 **Leonardo Sierra Cobian**

Situación que fue aceptada de manera explícita por el reclamante, en la misma fecha

5/2/24, 17:58

Correo de Andino - AAP | Resolución de reclamo: documentación de viaje

ANDINO

Leonardo Alfonso Sierra Cobian <leonardo.sierra@aap.com.pe>

AAP | Resolución de reclamo: documentación de viaje

Rita Gutierrez Leyva <gutierrezleyvarita38@gmail.com>

5 de febrero de 2024, 11:12

Para: Leonardo Alfonso Sierra Cobian <Leonardo.Sierra@aap.com.pe>

Desisto del reclamo, Rita gutierrez Leyva
76040344

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

En razón a lo indicado, dado que se ha llegado a un acuerdo previo con el Reclamante y el mismo se halla satisfecha con la solución brindada por Aeropuertos Andinos del Perú S.A., corresponde declarar la sustracción de la materia, en relación con el reclamo formulado.

Sin perjuicio de lo indicado, es preciso señalar que la reclamante pudo viajar el mismo día en el siguiente vuelo de la aerolínea, y según lo manifestado por la aerolínea Latam Airlines Perú S.A., dicha situación no habría generado costo adicional para la reclamante, permitiéndosele el ingreso a la Sala de Embarque, previo pase por los controles de seguridad.



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 la sustracción de la materia respecto del reclamo N° 0001-2024-AAP-WEB-PEM interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

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 al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Leonardo Alfonso Sierra Cobian.
Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado

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.