

Auxiliar Administrativa Juliaca

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: domingo, 26 de diciembre de 2021 05:57 p.m.
Para: Reclamos
CC: lisbeth.atamari@gmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Muchas gracias por su comunicación Lisbeth Milagros Atamari Callata.

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

Reclamo N° 002-2021-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Lisbeth Milagros Atamari Callata

Sede: JUL

Tipo de documento: DNI

Número: 71426466

Correo electrónico: lisbeth.atamari@gmail.com

Nacionalidad: Perú

Provincia y Departamento: Puno

Dirección: Jr. Condorcanqui 128 Int 1

Teléfono: +51950421765

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Retraso y cancelación de vuelo La aerolínea SKY, primero anunció un mantenimiento no programado, solicitando se espere 1 hora para anunciar el vuelo, luego anunció que el vuelo partiría a las 5:50 pm, a las 5:15 pm anunció que el vuelo se cancela por factores climáticos, siendo que el vuelo de latam de la misma hora partió sin problemas

Elementos Probatorios: - boleto de abordaje - mensaje de retraso

Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2F4bJ9HHWA9hdeTBCDWy4gOMT6->

iExfv7%2FEUFXA9_SKY_MOBILE_BOARDINGPASS.pdf?alt=media&token=4eca677c-c63e-4997-81bb-4a4d8d38e624

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.

Auxiliar Administrativa Juliaca

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: lunes, 03 de enero de 2022 05:22 p.m.
Para: lisbeth.atamari@gmail.com
CC: Edgar Gadea Trujillo; Supervisor de Seguridad Juliaca; Abel Flores Quiróz; Jefe de Base de Juliaca; Supervisor de Terminal Juliaca
Asunto: SU ATENCION - AD JULIACA
Datos adjuntos: Resolucion N° 002-2021-AAP-WEB-JUL.pdf

Estimada Sra. Lisbeth

Buenas tardes , le escribe Pamela Chahuara como Auxiliar administradora del aeropuerto de Juliaca para adjuntar la Resolución 0002-2021-AAP-WEB-JUL con respecto al incidente que sufrió en nuestras instalaciones el día 26 de diciembre del 2021

Espero se encuentre bien y estamos en contacto por este medio.

Atte. Pamela Chahuara

Saludos cordiales



RESOLUCIÓN N° 0002-2021-AAP-WEB-JUL

Expediente : 002-2021-AAP-WEB-JUL
Reclamante : Lisbeth Milagros Atamari Callata

Juliaca, 3 de Enero de 2022

VISTO:

El reclamo N° 002-2021-AAP-WEB-JUL, de fecha 26 de Diciembre de 2021, interpuesto por Lisbeth Milagros Atamari Callata, identificada con DNI N° 71426466 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "INCA MANCO CAPAC" 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 que La aerolínea SKY, primero anunció un mantenimiento no programado, solicitando se espere 1 hora para anunciar el vuelo, luego anunció que el vuelo partiría a las 5:50 pm, a las 5:15 pm anunció que el vuelo se cancela por factores climáticos, siendo que el vuelo de latam de la misma hora partió sin problemas.

Que, al respecto se cuenta con el Informe N° 001-2021-ST/AAP-JUL cuya imagen se copia a continuación:



INFORME N°001-2021-ST/AAP-JUL

A : Jorge Chura Tinado
Administrador (a) del Aeropuerto de Juliaca

DE : Magali Pari Mamani
Supervisor de Terminal

ASUNTO : Reclamo

FECHA : 26 de diciembre del 2021

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

PRIMERO: Que el domingo 26 de diciembre del 2021 mi persona estaba como jefe de Base, tuvimos una aeronave de la aerolínea SKY que entro en mantenimiento por un incidente en el aterrizaje (neumático del tren de aterrizaje principal izquierdo sufrió un corte) se estaciono en la toma 1, la hora de llegada 12:32 estacionamiento 12:34 numero de vuelo H25163/H25164 matricula CCAZL LIM-LIM.

SEGUNDO: me puse en comunicación con la aerolínea para ver que procedimientos seguirán, lo cual me informan que entrara en mantenimiento un aproximado de 2 horas y comunicaran si tuvieran cualquier otra información, mientras tanto se siguió con las operaciones de otras aerolíneas normalmente.

TERCERO: La aerolínea de SKY me informa como a las 15:00 aproximadamente que vendrá otra aeronave como refuerzo para sus pasajeros y que estaría llegando a las 17:00 hrs. a esa hora también se tenía la llegada de la aerolínea de LATAM.

CUARTO: Hasta las 16:30 hrs. No teníamos estimado de la aeronave de refuerzo de SKY y si teníamos el estimado de llegada de LATAM que era para las 17:20, además se presento una lluvia en la estación se procedió a sacar NOTAM/RCR desde las 21:25-00:00 UTC.

QUINTO: Siendo las 17:00 Se procedió a llamar a la aerolínea para información acerca de la llegada de su aeronave de refuerzo para lo cual me indican que posible cancelación de su vuelo por temas meteorológicos y que aun no estaba confirmada la cancelación, luego de 20 minutos aproximadamente la aerolínea de SKY se comunica y confirma que su vuelo de refuerzo se cancela.





SEXTO: La aerolínea de SKY comunica a sus pasajeros de la cancelación y los invita a pasar a counters de HALL PRINCIPAL para su reprogramación, generando así más molestia con sus pasajeros, porque los tenían desde las 11:35 aproximadamente ya en salas, con pasajeros ofuscados la aerolínea solicita apoyo policial lo cual se les brinda, los pasajeros estuvieron un aproximado de 02 horas más en el aeropuerto hasta aproximadamente las 20:00 cabe indicar que nadie se acercó a mi persona o trabajador de AAP para preguntar o solicitar libro de reclamaciones.

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



Magall Pari Mamani
Supervisor de Terminal

Que, conforme se puede apreciar, el Reclamo está relacionado con hechos que no están bajo responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.; quien en su calidad de empresa concesionaria del Aeropuerto de Juliaca, tiene a su cargo exclusivamente los servicios aeroportuarios y no así la prestación del servicio de transporte aéreo que está a cargo de las líneas aéreas con las que contratan los pasajeros.

Que, en ese sentido, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A pronunciar sobre el comportamiento que tienen las líneas aéreas con sus pasajeros ni con la información que se les brinda.

Que, por lo tanto corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de acudir a la línea aérea transportadora para presentar su reclamo, en caso considere un proceder inadecuado por parte de su personal, conforme a la legislación aplicable, toda vez que Aeropuertos Andinos del Perú S.A carece de competencia para pronunciarse sobre un hecho o hechos respecto de los cuales no tiene ninguna ingerencia.

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 Infundado el reclamo N° 002-2021-AAP-WEB interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, y precisar que se deja a salvo el derecho de la Reclamante de acudir a la línea aérea transportadora para presentar su reclamo, en caso considere un proceder inadecuado por parte de su personal.

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 domicilio y correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Edgar Gadea Trujillo
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.