



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "INCA MANCO CAPAC"
JULIACA

Av. Aviación S/N, Distrito de Juliaca, Provincia de San Román.

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO Nº 000002 2022 - AAP - JUL		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Ruth Wilfreda Mendoza Torca	
	Teléfono 989746324	
2	Correo electrónico	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/> <i>Vanag.es V</i> <i>rmendoza@y</i>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 19868860	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida Av. Orich Mz V - Lote 30 Casp. Sta Isabel - Huancayo	
	Provincia / Departamento Huancayo - Junín	
	País Perú	
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto Inca Manco Capac - Juliaca - Puno	
6	Identificación y Precisión el Reclamo	
	<p>- Se suspende los vuelos por mantenimiento acción que debe prevenerse con anticipación y el mantenimiento debe ser constante y preventivo y los pasajeros pagamos tuva que debe ser para el mantenimiento oportuno y constante.</p> <p>Esby gastando paje de Juliaca - Arequipa y hospedaje q' debe reconocido x el aeropuerto S/. 200. =</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
Firma		Huella digital
Fecha: 29 de Abril de 2022		

Auxiliar Administrativa Juliaca

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: lunes, 16 de mayo de 2022 11:04
Para: Ruth Wilfreda Mendoza Torre
Asunto: RECLAMO || RESOLUCION N° 0002-2022-AAP-JUL_Aeropuertos Andinos del Peru
Datos adjuntos: Resolucion N° 002-2022-AAP-JUL.pdf

Buenas Días:

Estimada Sra. Ruth Mendoza

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

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

📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Capac"
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 Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





RESOLUCIÓN N° 0002-2022-AAP-JUL

Expediente : 0002-2022-AAP-JUL
Reclamante : Ruth Wilfreda Mendoza Torre

Juliaca, 13 de mayo de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000002-2022-AAP-JUL, de fecha 29 de abril de 2022, interpuesto por Ruth Wilfreda Mendoza Torre identificada con DNI N° 19868860 (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 que como consecuencia del cierre del Aeropuerto por mantenimiento se ha visto perjudicada y tuvo que gastar S/.200.00 por hospedaje y traslado a Arequipa que considera deben ser reembolsados.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 004-2022-ADM-INFORMES/AAP-JUL que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, lo primero que corresponde señalar es que se lamenta lo sucedido, se comprende el malestar de la Reclamante por los hechos acontecidos y las molestias ocasionadas, por lo que se le ofrece las disculpas del caso.

Que, asimismo, es de precisar que lamentablemente, debido a la necesidad de realizar una intervención urgente en la pista de aterrizaje, la misma que no se encuentra programada en los planes y programas de mantenimiento correspondientes y a fin de asegurar las operaciones aéreas y la integridad de las personas, la autoridad aeronáutica del país,



dispuso el cierre del Aeropuerto y autorizó la realización del trabajo de mantenimiento de urgencia que ya fue ejecutado y que ha permitido retomar la operaciones en el Aeropuerto.

Que, en tal sentido, la tratarse de un hecho de urgencia imprevisto y la necesidad de realizar la intervención antes indicada, la medida fue dispuesta e informada a toda la comunidad aeronáutica a través del documento correspondiente el jueves 28 de abril a las 20:00 horas, información que incluyó a las líneas aéreas.

Que, de acuerdo a la normatividad vigente, los vuelos de las líneas aéreas correspondían ser reprogramados respecto de los pasajeros que pudieran verse afectados.

Que, en ese sentido, si bien corresponde reiterar que se comprende el malestar de la Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso, lo cierto es que las circunstancias de urgencia motivaron la necesidad de cerrar el Aeropuerto por lo que al tratarse de un hecho imprevisto y corresponder efectuar la intervención en la pista para asegurar la integridad de las personas y operaciones, la comunicación a la comunidad aeronáutica por parte de la autoridad aeronáutica fue realizada de manera idónea a las circunstancias y que tal hecho no es imputable.

Que, sin perjuicio de ello y precisando que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por las circunstancias acontecidas de manera urgente e imprevistas no es imputable sobre las decisiones adoptadas e informadas a la comunidad aeronáutica, considera que en el caso de la Reclamante a título de liberalidad y sin que ello implique un reconocimiento de responsabilidad podría acceder a reintegrar el monto señalado por la Reclamante ascendente a S/. 200.00.

Que, para ello, considera que la Reclamante deberá comunicarse al siguiente correo electrónico al administrador de la sede de Juliaca: edgar.gadea@aap.com.pe y acreditar documentadamente lo siguiente:

- (i) Presentar documento que acredite que contaba con un vuelo de Juliaca el día 29 de abril del 2022.
- (ii) Presentar comprobantes de pago que demuestren el gasto de S/ .200.00 por hospedaje y traslado a Arequipa
- (iii) Señalar una cuenta a su nombre para realizar el depósito correspondiente en caso se acredite los dos puntos anteriores

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° 000002-2022-AAP-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 comprender el malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las molestias e incomodidades generadas y solicitar a su vez su comprensión teniendo en cuenta que la necesidad del cierre obedeció a salvaguardar la integridad de las personas y operaciones, frente a un hecho de urgencia .



Segundo: disponer que se reintegre el importe de S/.200.00 referido por la Reclamante en la medida que la Reclamante presente los siguientes documentos, precisando que dicho reintegro no implica un reconocimiento de responsabilidad por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.:

- (i) Documento que acredite que contaba con un vuelo de Juliaca el día 29 de abril del 2022.
- (ii) Presentar comprobantes de pago que demuestren el gasto de S/ .200.00 por hospedaje y traslado a Arequipa
- (iii) Señalar una cuenta a su nombre para realizar el depósito correspondiente en caso se acredite los dos puntos anteriores

Tercero: 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.

Cuarto: Notificar la presente Resolución.

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.





RESOLUCIÓN N° 0002-2022-AAP-JUL
ANEXO

INFORME N° 004-2022-ADM-INFORMES/AAP-JUL

Dirigido a: Javier Rizo- Patrón

De : Edgar Gadea Trujillo

Asunto : **Reclamo N° 002-2022-AAP-JUL**

Fecha : Fecha 29/04/2022

Estimado Sr. Rizo-Patrón

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a usted para informarle sobre lo sucedido el viernes 29 de abril, exactamente sobre el cierre de nuestra pista principal

Primero:

El MTC, a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, luego de coordinaciones con las diversas aerolíneas y el concesionario aeroportuario, dispuso el cierre temporal de las operaciones aéreas en el aeropuerto Inca Manco Cápac de la ciudad de Juliaca-Puno, por espacio de 7 días, mientras duren los trabajos de mantenimiento de la pista de aterrizaje. La medida de cancelación de los vuelos ha sido tomada teniendo en cuenta los trabajos de mantenimiento que deben ser realizados debido al estado de la pista de aterrizaje

Segundo: el cierre de las operaciones se dio a conocer el jueves 28 de abril a las 8:00 pm indicando que iniciaría el 29 de abril al 5 de mayo 2022

Tercero: Lamentamos mucho los inconvenientes que se ocasionaron a los pasajeros y usuarios, pero estamos priorizando siempre la integridad de los usuarios y la seguridad operacional del terminal aeroportuario.

Cuarto: Se adjunta el documento con el que se oficializo el cierre de las operaciones en el aeropuerto de Juliaca



A1910/22 NOTAMN
Q) SPIM/QMRLC/IV/NBO/A/000/999/
A) SPJL
B) 2204291200
C) 2205052359 EST
E) RWY 12/30 CLSD DUE WIP

Es todo en cuanto pueda informar sobre lo sucedió

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU



Edgar Gadea Trujillo
Administrador de Aeropuerto