
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: berthaki@gmail.com

5 de febrero de 2024, 9:47



Muchas gracias por su comunicación Bertha Cuadros Melgar.

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

Reclamo N° 002-2024-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Bertha Cuadros Melgar
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 29655029
Correo electrónico: berthaki@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Arequipa, Arequipa
Dirección: [Pasaje Lima 101](#) Yanahuara
Teléfono: 957365309

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: El día de ayer hice el checkin en el counter premium de Latam para el vuelo LA2098 hacia Lima alrededor de las 5:15pm. Como una de las patitas de mi maleta es de plastilina, me hicieron firmar un sticker amarillo donde constaba que la patita estaba deteriorada y marcaron el cuadrado "Costado/lateral/side". La actitud tanto de la chica que me atendió como del chico que cargó la maleta me pareció extraña, pero no le di importancia. Cuando recibí mi maleta en mi destino final de San Pablo (Lima era la escala) llegó sin una rueda, que había sido arrancada con un pedazo de maleta y

habían marcado con otro tono de lapicero el cuadrado "Rueda/roda/wheel". Qué clase de psicópatas trabajan en el aeropuerto para haber falsificado ese documento y haber arrancado la rueda??? Un daño como esos no es natural y menos la falsificación que se tomaron el trabajo de hacer. Exijo una explicación y si es posible, imágenes internas para que quienes cometieron este crimen sean apartados de sus funciones.

Elementos Probatorios: Les envío la foto del papelito amarillo que falsificaron con un círculo rojo en el lugar de la falsificación.

Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2F2NkF5SeTn-c1fwjAxMWMmlZYbxcK6oAN%2FLatam-amarillo.jpg?alt=media&token=869f8b2d-6b78-4fd7-bceb-25effcf95ee4>

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.



RESOLUCIÓN N° 0002-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0002-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Bertha Cuadros Melgar

Arequipa, 5 de febrero del 2024

VISTO:

El reclamo N° 002-2024-AAP-WEB-AQP de fecha 5 de febrero del 2024, interpuesto por Bertha Cuadros Melgar, identificada con DNI N° 29655029, (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (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 de ayer hice el checkin en el counter premium de Latam para el vuelo LA2098 hacia Lima alrededor de las 5:15pm. Como una de las patitas de mi maleta es de plastilina, me hicieron firmar un sticker amarillo donde constaba que la patita estaba deteriorada y marcaron el cuadrado "Costado/lateral/side". La actitud tanto de la chica que me atendió como del chico que cargó la maleta me pareció extraña, pero no le di importancia. Cuando recibí mi maleta en mi destino final de San Pablo (Lima era la escala) llegó sin una rueda, que había sido arrancada con un pedazo de maleta y habían marcado con otro tono de lapicero el cuadrado "Rueda/roda/wheel". Qué clase de psicópatas trabajan en el aeropuerto para haber falsificado ese documento y haber arrancado la rueda??? Un daño como esos no es natural y menos la falsificación que se tomaron el trabajo de hacer. Exijo una explicación y si es posible, imágenes internas para que quienes cometieron este crimen sean apartados de sus funciones." (SIC).





Que, sobre el particular, debe tenerse en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de servicios aeroportuarios y no así la prestación de servicios relacionados al transporte aéreo de personas, siendo dicho servicio de cargo de las líneas aéreas que utilizan el Aeropuerto y con las que los pasajeros contratan.

Que, dentro del servicio de transporte aéreo se encuentra el transporte de equipaje facturado o de bodega que es de responsabilidad de la línea aérea y respecto del cual Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia ni responsabilidad.

Que, de acuerdo con ello, pese a que se comprende el malestar de la Reclamante, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede pronunciarse sobre los hechos materia de reclamo al no tener ninguna injerencia ni participación sobre los mismos, debiendo la Reclamante presentar su reclamo ante la línea aérea con la que contrató y la que le prestó el servicio del transporte aéreo que incluye el transporte de equipaje facturado o de bodega.

Que, en consecuencia, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, pese a comprender el malestar de la Reclamante, sin perjuicio de dejar a salvo su derecho de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrato el servicio.

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° 002-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, pese a comprender su malestar y sin perjuicio de dejar a salvo su derecho de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrato el servicio de transporte aéreo.

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.

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.

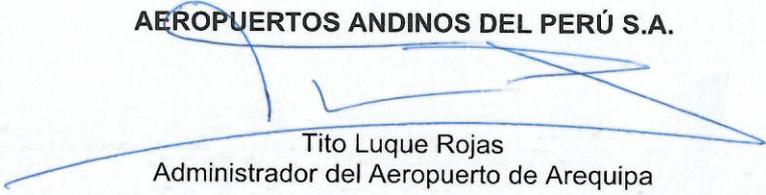
El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se 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.





Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.



RESOLUCIÓN N° 0002-2024-AAP-WEB-AQP

1 mensaje

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

5 de febrero de 2024, 15:53

Para: berthaki@gmail.com

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>

Buenas tardes estimada

Bertha Cuadros Melgar

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0002-2024-AAP-WEB-AQP , mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0002-2024-AAP-WEB-AQP , interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA

AEROPUERTO DE AREQUIPA

RUC 20538593053



Blanca Morán Paye
Asistente Administrativo
☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"
Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú

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

**RESOLUCIÓN N° 0002-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**

1144K