



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 000003		2023 - AAP - JUL	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	VICTOR DIAZ LIMA CHE		
	Teléfono:		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección de correo electrónico: V0102 LIMA CHE @ GMAIL.COM		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	40774077		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	AV. LOS FICUS 683 - INDEPENDENCIA - LIMA		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión del Reclamo.		
	<p>YO VICTOR DIAZ LIMA CHE IDENTIFICADO CON DNI 40774077 PRESENTO MI RECLAMO PARA RECIBIR UNA RESPUESTA CLARA DE, SOBRE QUIEN ES RESPONSABLE DEL CONTROL DOCUMENTARIO PARA ENBARQUE DE PASAJEROS. ASI COMO LA PRESENTACION DE DOCUMENTOS PERSONALES EL DIA 16-06-23 SUFRI LA PERDIDA DE MI DNI POR LO QUE SOLICITE MI CM DE FORMA VIRTUAL. AL PRESENTAR MI CM EL Sr EDGAR CHIPANA NO VALIDO MI CM VIRTUAL YA QUE ME PEDIA EN FISICO. MI PREGUNTA ES; SI ESE DOCUMENTO CM ME LOPAN EN VIRTUAL POR QUE ME EXIGIERON DE FORMA FISICA? Y ME IMPIDIERON MI ENBARQUE, POR LO JUNTO FUNGE QUE PERDER MI VUELO Y COMPIER MUY DOLOROSAMENTE DEFACTANDO MI ECONOMIA Y MIS TRABAJOS PENDINGES EN LIMA</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	Firma	Huella digital	
	Fecha: 17 de JUNIO de 20 23		

ANDINO

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>

RECLAMO || RESOLUCIÓN N° 003-2023-AAP-JUL_Aeropuertos Andinos del Perú

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>
Para: "vdiazlimache@gmail.com" <vdiazlimache@gmail.com>
Cc: Alejandro Chavez Farfan <alejandro.chavez@aap.com.pe>

20 de junio de 2023, 17:59

Buenas Tardes Sr. Victor Díaz Limache

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

Tengo a bien notificarle la **Resolución N° 003-2023-AAP-JUL** (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 003-2023-AAP-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.


Sin otro particular.

Saludos cordiales



Pamela Chahuara Surco
Asistente Administrativo
☎ (51) 1 713 2522 / 989 349 099
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac"
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.

 Resolución N 0003-2023-AAP-JUL.pdf
868K



RESOLUCIÓN N° 0003-2023-AAP-JUL

Expediente : 0003-2023-AAP-JUL
Reclamante : Víctor Díaz Limache

Juliaca, 20 de junio del 2023

VISTO:

El reclamo N° 000003-2023-AAP-JUL de fecha 17 de junio del 2023, interpuesto por Víctor Díaz Limache, quien se identifica con DNI N° 40774077 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja señalando que el día 16 de junio del 2023 sufrió la pérdida de su DNI y que como consecuencia de ello gestionó su Certificado de Inscripción – C4. Que al presentarse a la sala de embarque, en el puesto de control no lo dejaron embarcar con el Certificado de Inscripción – C4.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N°005-2023-AAP-YDAM que da cuenta de lo sucedido, incluyendo imágenes tomadas de las cámaras, que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, conforme se indica en el INFORME N°005-2023-AAP-YDAM las disposiciones de seguridad son claras en señalar que los pasajeros deben presentarse con documentos que permitan su identificación, permitiendo la presentación de varios documentos para ello.

Que, en el presente caso, dado los hechos acontecidos y sustentados en el INFORME N°005-2023-AAP-YDAM no era posible permitir el ingreso del Reclamante a la sala de





embarque debido a que no contaba con un documento válido legalmente para identificarse y que el personal de la línea aérea tampoco validó su ingreso acompañándolo oportunamente cuando el Reclamante había obtenido su Certificado de Inscripción – C4.

Que, dicha situación no es imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni a su personal quienes lamentablemente tienen que cumplir con las disposiciones de seguridad teniendo en cuenta la importancia de su cumplimiento para evitar la posibilidad de acciones de interferencia ilícita que perjudiquen la seguridad de las operaciones y de los pasajeros.

Que, en ese sentido, no obstante lamentar lo acontecido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, debido a que el accionar del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. se ajustó a las disposiciones legales vigentes que son de obligatorio cumplimiento y que buscan garantizar la seguridad de las operaciones y de los pasajeros.

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° 003-2023-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N°005-2023-AAP-YDAM, pese a lamentar lo acontecido.

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 y el INFORME N°005-2023-AAP-YDAM al correo consignado en el reclamo.

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.





AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Enrique Alejandro Chávez Farfán
Administrador del Aeropuerto de Juliaca