

Reclamo via web aap.com.pe

1 mensaje

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: rafaelorellana10@outlook.es

27 de mayo de 2023, 7:28

**Muchas gracias por su comunicación Rafael Ramírez Orellana .**

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

Reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Rafael Ramírez Orellana
Sede: JUL
Tipo de documento: Pasaporte
Número: Pam993543
Correo electrónico: rafaelorellana10@outlook.es
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Puno
Dirección: Móstoles , Madrid
Teléfono: 640948713

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Llegue al aeropuerto a las 6:50am y me dirigí a los baños cual fue mi sorpresa todos sucios y sin agua , luego hice mi check in y me dirigí a pasar y no habían llegado los funcionarios encargados hasta las 7:20 q comenzamos a pasar , de verdad q es un desastre este aeropuerto todo los pasajeros enfadados.
Elementos Probatorios: No consignado.
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.
- 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.

© 2021 Aeropuertos Andinos del Perú. All rights reserved.

RECLAMO || RESOLUCIÓN N° 004-2023-AAP-WEB-JUL_Aeropuertos Andinos del Peru

1 mensaje

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>
Para: rafaelorellana10@outlook.es
Cc: Alejandro Chavez Farfan <alejandro.chavez@aap.com.pe>

1 de junio de 2023, 15:21

Buenas Tardes Sr. Rafael Ramirez Orellana

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

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 004-2023-AAP-WEB-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-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 afirmando mi más alta consideración y estima personal.

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.

2 adjuntos

-  **INFORME INFORME 004-2023-ST-AAP-JUL.pdf**
588K
-  **Resolución N° 0004-2023-AAP-WEB-JUL.pdf**
1097K



RESOLUCIÓN N° 0004-2023-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0004-2023-AAP-WEB-JUL
Reclamante : Rafael Ramirez Orellana

Arequipa, 01 de Junio de 2023.

VISTO:

El reclamo N° 0004-2023-AAP-WEB-JUL, de fecha 27 de Mayo de 2023, interpuesto por Rafael Ramirez Orellana, identificado con Pasaporte N° Pam993543 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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 refiere que a su llegada al Aeropuerto a las 06:50 am se habría dirigido a los servicios higiénicos y los mismo estaban sucios y sin agua situación que le generó malestar.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 004-2023-ST-AAP-JUL que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, lo que corresponde en primer lugar indicar es que se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por la situación advertida respecto a los servicios higiénicos.



Que, asimismo, corresponde precisar que como se advierte de lo indicado en el Informe N° 004-2023-ST-AAP-JUL, la falta de agua se debió a que el rango horario de 05:00 – 07:00 horas se realizó el mantenimiento correctivo del sistema de bombeo de la red de agua del Aeropuerto, ello debido a la presencia de una fuga, siendo este el motivo por cual se retrasó el inicio del servicio de limpieza, y particularmente de los servicios higiénicos, que se realizó apenas restablecido el servicio de agua.

Que, en ese sentido, corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante, lamentar lo sucedido ofreciéndole las disculpas del caso y el compromiso de la empresa de realizar acciones para evitar o minimizar que se presenten situaciones como la acontecida, que obviamente no son deseadas por la empresa

.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 respecto del reclamo N° 0004-2023-AAP-WEB-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca 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.

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.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 004-2023-ST-AAP-JUL al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alejandro Chávez Farfan
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

