
Reclamo via web aap.com.pe

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

21 de mayo de 2023, 19:52



Muchas gracias por su comunicación Cindy.

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

Reclamo N° 005-2023-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Cindy
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 45120187
Correo electrónico: goodfoodperuvian@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Lima
Dirección: Av Quebrada seca S/n - Mancora
Teléfono: 976390130

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: No logro contacto con avianca para utilizar mi baucher de viva air
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.



RESOLUCIÓN N° 0005-2023-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0005-2023-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Cindy Lizbeth Urquiaga Llacsahuanga

Arequipa, 22 de mayo del 2023

VISTO:

El reclamo N° 005-2023-AAP-WEB-AQP de fecha 21 de mayo del 2023, interpuesto por Cindy Lizbeth Urquiaga Llacsahuanga, identificada con DNI N° 45120187 (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:

"No logro contacto con avianca para utilizar mi baucher de viva air" (SIC).

Que, sobre el particular, cabe preciar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en su calidad de concesionario del Aeropuerto tiene a su cargo la prestación de servicios aeroportuarios y no así la prestación del servicio de transporte de pasajeros que es prestados por las líneas aéreas.

Que, del mismo modo, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene injerencia sobre las acciones y decisiones que adoptan las líneas aéreas en la prestación de los servicios de transporte aéreo que prestan a sus pasajeros ni respecto de las responsabilidades que les corresponden legalmente.





Que, de acuerdo con ello, no es posible legalmente que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pueda pronunciarse sobre lo reportado por la Reclamante, por lo que la Reclamante deberá recurrir ante la línea aérea directamente o en su defecto el marco legal aplicable le permite plantear acciones ante las entidades a cargo de la defensa de los derechos de los consumidores, como es el caso de INDECOPI si considera que la línea aérea incumple alguna obligación legal.

Que, por tanto, en el presente caso corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de recurrir ante la línea aérea directamente o en su defecto plantear acciones ante las entidades a cargo de la defensa de los derechos de los consumidores, como es el caso de INDECOPI si considera que la línea aérea incumple alguna obligación legal.

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 reclamo N° 005-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de recurrir ante la línea aérea directamente o en su defecto plantear acciones ante las entidades a cargo de la defensa de los derechos de los consumidores, como es el caso de INDECOPI si considera que la línea aérea incumple alguna obligación legal.

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 al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

RESOLUCIÓN N° 005-2023-AAP-WEB-AQP

1 mensaje

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

22 de mayo de 2023, 11:14

Para: goodfoodperuvian@gmail.com

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

Buenos días,

Estimada Cindy

Por la presente nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la RESOLUCIÓN N° 005-2023-AAP-WEB-AQP, mediante la cual se resuelve el RECLAMO N°005-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por usted VÍA WEB en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de la ciudad de Arequipa.

Se adjunta la resolución correspondiente a su reclamo.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Saludos cordiales.

**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.

**RESOLUCION N°005-2023-AAP-WEB-AQP.pdf**

1074K