

Reclamo via web aap.com.pe

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

19 de octubre de 2023, 10:19



Muchas gracias por su comunicación Ingrid Kristell Estrada Evangelista .

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

Reclamo N° 005-2023-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Ingrid Kristell Estrada Evangelista
Sede: JUL
Tipo de documento: DNI
Número: 47401650
Correo electrónico: Kristelliro@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Lima
Dirección: Av. San Juan 1393
Teléfono: 955 820 506

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: La oficina de informes se encontró cerrado, ya que quería ingresar mi reclamo debido a que en mi vuelo de Lima a Juliaca me cambiaron de asiento, tanto así asignándome el último asiento en el avión, ello, a pesar de que habíamos pagado 9 y 7 dólares adicionales por cada asiento 11E y 11F (pagando un total 17 dólares por los 2 asientos), este pago adicional se realizó con la finalidad de elegir el lugar de los asientos, sin embargo me cambiaron Reclamo que se nos devuelva ese pago adicional realiza para elegir el asiento ya que no se ha respetado nuestra elección, generando incomodidad ya que el último asiento tenía un espacio agostado y atentando contra mi salud, debido a que sufro de claustrofobia. Se recomienda respetar los asientos que los clientes seleccionan y dejen de hacer malas prácticas
Elementos Probatorios: Foto
Link de descarga de archivo: https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2F6PRxbCVjn7zVwR3X-iZtEW2L9y_qLmHr%2F20231019_093249.jpg?alt=media&token=0c64a02b-0843-4928-a86d-5aff6de99a61

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.

ANDINO

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

RECLAMO || RESOLUCIÓN N° 005-2023-AAP-WEB-JUL_Aeropuertos Andinos del Perú

1 mensaje

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>
Para: "kristelli@gmail.com" <kristelli@gmail.com>

24 de octubre de 2023, 14:40

Srta. Ingrid Kristell

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

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 005-2023-AAP-WEB-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 005-2023-AAP-WEB-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.


Sin otro particular.

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 le llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias

 **Resolución N 0005-2023-AAP-WEB-JUL.pdf**
1132K



RESOLUCIÓN N° 0005-2023-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0005-2023-AAP-WEB-JUL
Reclamante : Ingrid Kristell Estrada Evangelista

Juliaca, 23 de octubre del 2023

VISTO:

El reclamo N° 005-2023-AAP-WEB-JUL de fecha 19 de octubre del 2023, interpuesto por Ingrid Kristell Estrada Evangelista, quien se identifica con DNI N° 47401650 (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:

"La oficina de informes se encontró cerrado, ya que quería ingresar mi reclamo debido a que en mi vuelo de Lima a Juliaca me cambiaron de asiento, tanto así asignándole el último asiento en el avión, ello, a pesar de que habíamos pagado 9 y 7 dólares adicionales por cada asiento 11E y 11F (pagando un total 17 dólares por los 2 asientos), este pago adicional se realizó con la finalidad de elegir el lugar de los asientos, sin embargo me cambiaron Reclamo que se nos devuelva ese pago adicional realiza para elegir el asiento ya que no se ha respetado nuestra elección, generando incomodidad ya que el último asiento tenía un espacio agosto y atentando contra mi salud, debido a que sufro de claustrofobia. Se recomienda respetar los asientos que los clientes seleccionan y dejen de hacer malas prácticas" (SIC)



Que, sobre el particular, debe tenerse en cuenta que respecto de la materia objeto de reclamo (cambio de asientos en el vuelo) Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna responsabilidad, debido que quien asigna los asientos en un vuelo a los pasajeros en la línea aérea contratada por éstos.

Que, en efecto Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene a su cargo la prestación del servicio de transporte aéreo y respecto del mismo a quien le compete o corresponde pronunciarse sobre lo sucedido es a la línea aérea contratada, con la que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna vinculación societaria.

Que, de acuerdo con ello, pese a comprender el malestar de la Reclamante, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto debido a que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. carece de competencia legal para pronunciarse sobre reclamos relacionados con la prestación del servicio de transporte aéreo que prestan las distintas aerolíneas en el Aeropuerto, debido a que sus servicios no incluyen la prestación del servicio de transporte aéreo sino los servicios que se prestan relacionados con la infraestructura del Aeropuerto por lo que se deja a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora con la que contrató si así lo estima pertinente o conveniente.

Que, sin perjuicio de ello, debemos señalar que respecto de los servicios que sí corresponden a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y son de su responsabilidad, los usuarios pueden presentar sus reclamos o quejas a través de los distintos medios que se difunden en el Aeropuerto como el utilizado por la Reclamante y que es materia de atención a través de la presente

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° 005-2023-AAP-WEB-JUL interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora con la que contrató si así lo estima pertinente o conveniente y sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante.

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.

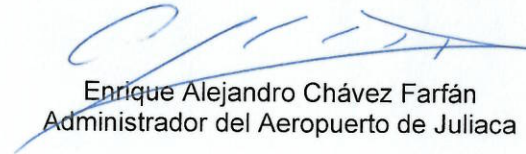
¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración



Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Enrique Alejandro Chávez Farfán
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

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.