

**Asunto:** RV: Reclamo via web aap.com.pe

---

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>

**Enviado el:** jueves, 5 de mayo de 2022 11:20

**Para:** Reclamos <reclamos@aap.com.pe>

**CC:** mirkap\_22@hotmail.com

**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

## Muchas gracias por su comunicación Karen Pacheco.

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

### Reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Karen Pacheco

**Sede:** JUL

**Tipo de documento:** DNI

**Número:** 42536561

**Correo electrónico:** [mirkap\\_22@hotmail.com](mailto:mirkap_22@hotmail.com)

**Nacionalidad:** Perú

**Provincia y Departamento:** Municipalidad Metropolitana de Lima

**Dirección:** Jr Huanuco 245

**Teléfono:** No consignado.

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** El día 29/04/22 se me notifico por correo la aerolínea SKY a las 4 AM que no habrá vuelos por motivo de mal estado de la pistas echo de debió

prevenir con anticipación mi vuelo era para las 11:45. Esto generó incómodidad ya que no puede cerrar el aeropuerto de un momento a otro ningún representante del aeropuerto dió la cara y se me negó en 2 oportunidades el libro de reclamaciones. Exijo el reembolso de los gastos adicionales que realice ya que la aerolínea no me dio solución en la reprogramación de mi vuelo.

**Elementos Probatorios:** Realice un viaje a Arequipa para poder llegar a mi destino que es Lima. Movilidad a la terminal 5.00 Movilidad a Arequipa. 30.00 Viáticos por 1 día. 50.00 Pasaje Arequipa - Lima 160.00 Un total de 288.00

**Link de descarga de archivo:** <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FjNEKWwLBLSPdMoUdVfVj9YzjCrXYuZXZ%2F16517670789124992774256257264291.jpg?alt=media&token=2a31a335-b57d-413e-b838-8bcaa76d70da>

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.



## Auxiliar Administrativa Juliaca

---

**De:** Auxiliar Administrativa Juliaca  
**Enviado el:** lunes, 16 de mayo de 2022 10:55  
**Para:** 'mirkap\_22@hotmail.com'  
**Asunto:** RECLAMO || RESOLUCION N° 0008-2022-AAP-WEB-JUL\_Aeropuertos Andinos del Peru  
**Datos adjuntos:** Resolucion N° 008-2022-AAP-WEB-JUL.pdf

Buenas Días:

Estimada Sra. Mirtha Pacheco

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

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 0008-2022-AAP-WEB-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0008-2022-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 afirmándole mi más alta consideración y estima personal.

Saludos cordiales



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Pamela Chahuara Surco**

Auxiliar Administrativa

☎ (51) 328 226 / 989 349 099

🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Capac"  
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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





## RESOLUCIÓN N° 0008-2022-AAP-WEB-JUL

**Expediente** : 0008-2022-AAP-WEB-JUL  
**Reclamante** : Mirtha Karen Pacheco Palomino

Juliaca, 13 de mayo de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-JUL, de fecha 5 de mayo de 2022, interpuesto por Mirtha Karen Pacheco Palomino identificada con DNI N° 42536561 (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:

*"El día 29/04/22 se me notifico por correo la aerolínea SKY a las 4 AM que no habrá vuelos por motivo de mal estado de la pistas echo de debió prevenir con anticipación mi vuelo era para las 11:45. Esto genero incómodad ya que no puede cerrar el aeropuerto de un momento a otro ningún representante del aeropuerto dió la cara y Se me negó en 2 oportunidad el libro de reclamaciones. Exijo el reembolso de los gastos adicionales que realice ya que la aerolínea no me dio solución en la reprogramación de mi vuelo" (SIC).*

Que, asimismo indica lo siguiente:

*"Realice un viaje a arequipa para poder llegar a mi destino que es lima. Movilidad a la terminal 5.00 Movilidad a arequipa. 30.00 Viáticos por 1 día. 50.00 Pasaje arequipa -lima 160.00 Un total del 288.00" (SIC)*

Que, sobre el particular se debe referir respecto de libro de reclamaciones, que pese a que no se presenta evidencia de lo indicado se está atendiendo el reclamo interpuesto.



Que, adicionalmente a ello, corresponde señalar es que se lamenta lo sucedido, se comprende el malestar de la Reclamante por los hechos acontecidos y las molestias ocasionadas, por lo que se le ofrece las disculpas del caso.

Que, asimismo, es de precisar que lamentablemente, debido a la necesidad de realizar una intervención urgente en la pista de aterrizaje, la misma que no se encuentra programada en los planes y programas de mantenimiento correspondientes y a fin de asegurar las operaciones aéreas y la integridad de las personas, la autoridad aeronáutica del país, dispuso el cierre del Aeropuerto y autorizó la realización del trabajo de mantenimiento de urgencia que ya fue ejecutado y que ha permitido retomar la operaciones en el Aeropuerto.

Que, en tal sentido, la tratarse de un hecho de urgencia imprevisto y la necesidad de realizar la intervención antes indicada, la medida fue dispuesta e informada a toda la comunidad aeronáutica a través del documento correspondiente el jueves 28 de abril a las 20:00 horas, información que incluyó a las líneas aéreas.

Que, de acuerdo a la normatividad vigente, los vuelos de las líneas aéreas correspondían ser reprogramados respecto de los pasajeros que pudieran verse afectados.

Que, en ese sentido, si bien corresponde reiterar que se comprende el malestar de la Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso, lo cierto es que las circunstancias de urgencia motivaron la necesidad de cerrar el Aeropuerto por lo que al tratarse de un hecho imprevisto y corresponder efectuar la intervención en la pista para asegurar la integridad de las personas y operaciones, la comunicación a la comunidad aeronáutica por parte de la autoridad aeronáutica fue realizada de manera idónea a las circunstancias y que tal hecho no es imputable.

Que, sin perjuicio de ello y precisando que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por las circunstancias acontecidas de manera urgente e imprevistas no es imputable sobre las decisiones adoptadas e informadas a la comunidad aeronáutica, considera que en el caso de la Reclamante a título de liberalidad y sin que ello implique un reconocimiento de responsabilidad podría acceder a reintegrar el monto señalado por la Reclamante ascendente a S/. 288.00.

Que, para ello, considera que la Reclamante deberá comunicarse al siguiente correo electrónico al administrador de la sede de Juliaca: [edgar.gadea@aap.com.pe](mailto:edgar.gadea@aap.com.pe) y acreditar documentadamente lo siguiente:

- (i) Presentar documento que acredite que contaba con un vuelo de Juliaca el día 29 de abril del 2022.
- (ii) Presentar comprobantes de pago que demuestren que el gasto de S/. 288.00 indicados en su reclamo
- (iii) Señalar una cuenta a su nombre para realizar el depósito correspondiente en caso se acrediten los dos puntos anteriores.

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° 008-2022-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 comprender el malestar del Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las molestias e incomodidades generadas y solicitar a su vez su comprensión teniendo en cuenta que la necesidad del cierre obedeció a salvaguardar la integridad de las personas y operaciones, frente a un hecho de urgencia.

**Segundo:** disponer que se reintegre el importe de S/.200.00 referido por la Reclamante en la medida que la Reclamante presente los siguientes documentos, precisando que dicho reintegro no implica un reconocimiento de responsabilidad por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.:

- (i) Presentar documento que acredite que contaba con un vuelo de Juliaca el día 29 de abril del 2022.
- (ii) Presentar comprobantes de pago que demuestren que el gasto de S/ .288.00 indicados en su reclamo
- (iii) Señalar una cuenta a su nombre para realizar el depósito correspondiente en caso se acrediten los dos puntos anteriores.

**Tercero:** 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 resolución<sup>1</sup>.

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

#### AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Edgar Gastelurrutia  
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

<sup>1</sup> 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.*

