

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** lunes, 9 de mayo de 2022 07:32  
**Para:** Reclamos  
**CC:** fiorela92@hotmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



## Muchas gracias por su comunicación Fieorela concepcion mamani nina.

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

### Reclamo N° 009-2022-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Fieorela concepcion mamani nina

**Sede:** JUL

**Tipo de documento:** DNI

**Número:** 46099195

**Correo electrónico:** fiorela92@hotmail.com

**Nacionalidad:** Peru

**Provincia y Departamento:** San román puno

**Dirección:** Jr e. Aguarde 324

**Teléfono:** 992404491

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** La empresa tuvo que cerrar el aeropuerto el 29 de abril con fecha de apertura el 5 de mayo y luego amplió hasta el 7 de mayo, y tuvieron que cancelar mi vuelo dos veces, y hoy 9 de abril latam cancela los vuelos indicando que las pistas de aterrizaje están en mal estado, esto perjudicando a mi personas

que tuvo que realizar gastos extras (pasajes. Alimentos viaticos)viajando hasta arequipa para ir y venir.

**Elementos Probatorios:** Páginas de Internet Comunicados de latam

**Link de descarga de archivo:**

[https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2F1wL-SJnpvwV8MsC7Ma7ezLLt4Ji-ig6S%2FScreenshot\\_20220509-065057\\_Chrome.jpg?alt=media&token=dffd76ab-901b-4314-bfc8-b89d09ce7003](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2F1wL-SJnpvwV8MsC7Ma7ezLLt4Ji-ig6S%2FScreenshot_20220509-065057_Chrome.jpg?alt=media&token=dffd76ab-901b-4314-bfc8-b89d09ce7003)

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.

## Auxiliar Administrativa Juliaca

---

**De:** Auxiliar Administrativa Juliaca  
**Enviado el:** martes, 17 de mayo de 2022 15:46  
**Para:** 'fiorela92@hotmail.com'  
**Asunto:** RECLAMO || RESOLUCION N° 0009-2022-AAP-WEB-JUL\_Aeropuertos Andinos del Peru  
**Datos adjuntos:** Resolucion N° 0009-2022-AAP-WEB-JUL.pdf

Estimada Fiorela Mamani

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

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 0009-2022-AAP-WEB-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0009-2022-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, revísalo en tu horario laboral. Gracias.

Reconoce el talento

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





## RESOLUCIÓN N° 0009-2022-AAP-WEB-JUL

**Expediente** : 0009-2022-AAP-WEB-JUL  
**Reclamante** : Fiorela Concepción Mamani Nina

Juliaca, 17 de mayo de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 009-2022-AAP-WEB-JUL, de fecha 9 de mayo de 2022, interpuesto por Fiorela Concepción Mamani Nina identificada con DNI N° 992404491 (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 empresa tuvo que cerrar el aeropuerto el 29 de abril con fecha de apertura el 5 de mayo y luego amplió hasta el 7 de mayo, y tuvieron que cancelar mi vuelo dos veces, y hoy 9 de abril latam cancela los vuelos indicando que las pistas de aterrizaje están en mal estado, esto perjudicando a mi personas que tuvo que realizar gastos extras (pasajes. Alimentos viaticos)viajando hasta arequipa para ir y venir” (SIC).*

Que, sobre el particular, lo primero que corresponde señalar es 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 de la pista del Aeropuerto<sup>1</sup> y autorizó la

<sup>1</sup> Inicialmente hasta el 5 de mayo del 2022 y ampliada hasta el 7 de mayo del mismo año.



realización del trabajo de mantenimiento de urgencia que ya fue ejecutado y que ha permitido retomar las operaciones en el Aeropuerto.

Que, en tal sentido, al 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, a partir del día 8 de mayo del 2022, el Aeropuerto reabrió sus operaciones en la pista por lo que no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A pronunciar con relación a lo señalado por la Reclamante el día 9 de mayo del 2022 en la medida que dicho día el aeropuerto se encontraba operando, por lo que si bien se comprende el malestar de la Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso, lo cierto es que al tratarse de un hecho imprevisto basado en la necesidad imperiosa de efectuar la intervención en la pista para asegurar la integridad de las personas y operaciones y haberse efectuado la comunicación de cierre correspondiente por parte de la autoridad, no existe responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A en los hechos acontecidos.

Que, sin perjuicio de ello y reiterando 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 los gastos extras incurridos por la Reclamante entre los días 29 de abril y 7 de mayo del 2022 (periodo en que estuvo cerrada la pista) debido a la reprogramación de su vuelo en la medida que se acredite documentariamente dichos gastos y su relación con la reprogramación, lo que no incluye pasajes aéreos.

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 entre los días 29 de abril del 2022 y el 7 de mayo del 2022.
- (ii) Presentar comprobantes de pago que demuestren gastos extras incurridos entre 29 de abril del 2022 y el 7 de mayo del 2022 por la reprogramación del vuelo efectuada y su relación con la reprogramación.
- (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° 009-2022-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 los gastos extras incurridos por la Reclamante entre los días 29 de abril y 7 de mayo del 2022 debido a la reprogramación de su vuelo en la medida que se acredite documentariamente dichos gastos y su relación con la reprogramación, 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 entre los días 29 de abril del 2022 y el 7 de mayo del 2022.
- (ii) Presentar comprobantes de pago que demuestren gastos extras incurridos entre el 29 de abril del 2022 y el 7 de mayo del 2022 por la reprogramación del vuelo efectuada y su relación con la reprogramación.
- (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>2</sup>.

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

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



Edgardo Rujillo  
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

<sup>2</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.*