

Fecha: 07-06-2022

Muchas gracias por su comunicación Yeny Margot Rodriguez Mayta.

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

Reclamo N° 013-2022-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Yeny Margot Rodriguez Mayta

Sede: JUL

Tipo de documento: DNI

Número: 43760075

Correo electrónico: yeny200986@hotmail.com

Nacionalidad: Perú

Provincia y Departamento: Puno, Puno

Dirección: Jr. Señor de Huanca 106, Barrio Alto Huascar, Puno

Teléfono: 963877989

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Tenia pasaje Lima-Juliaca-Lima, IDA: martes 24 de mayo y Retorno 26 de mayo, pero sorpresivamente me entero que el aeropuerto estaba cerrado, por mal estado de la pista de aterrizaje, que es responsabilidad de la concesionaria, Tuve que viajar hasta Arequipa para tomar otro vuelo, asumiendo los costos, tiempo y molestias. Asimismo, el retorno tuve que hacerlo de Lima a Arequipa de la misma forma. Mi persona tenia comprado pasajes con meses de anticipación JULIACA-LIMA-JULIACA para día 10 de junio y retorno para el 13 de junio. En la página de la Concesionaria indicaron que abrirían el aeropuerto para el 6 de junio, existe un incumplimiento, ya que el aeropuerto continua cerrado, y en la página señalan que abrirán el 15 de Junio y debo viajar nuevamente a Arequipa. Se me complica, ya que al salir un día antes de Arequipa, no tengo a quien

dejar a mi hija menor de edad en Puno. Solicito su apoyo o forma de solucionar este inconveniente creado por su concesionaria.

Elementos Probatorios: Pasajes reprogramados de viaje del 24 de mayo, desde Arequipa. Correo de cancelación de vuelo, por problemas en el aeropuerto.

Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FCZ3mCTxJirDPC7eDsVJ1xEVIBUdtM5ol%2FPasajes%20y%20correo.pdf?alt=media&token=ce7086e0-ea39-47d0-b1bd-ee59eb797ba1>

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: jueves, 23 de junio de 2022 10:37
Para: 'yeny200986@hotmail.com'
CC: Edgar Gadea Trujillo
Asunto: RECLAMO || RESOLUCION N° 0013-2022-AAP-WEB-JUL_Aeropuertos Andinos del Peru

[Estimada Yeny Rodriguez](#)

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

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 0013-2022-AAP-WEB-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0013-2022-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

📍 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° 0013-2022-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0013-2022-AAP-WEB-JUL
Reclamante : Yeny Margot Rodriguez Mayta

Juliaca, 22 de junio de 2022

VISTO:

El reclamo N° 013-2022-AAP-WEB-JUL, de fecha 7 de junio del 2022, interpuesto por Yeny Margot Rodriguez Mayta Flavio Cruz Mamani identificada con DNI N° 43760075 (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:

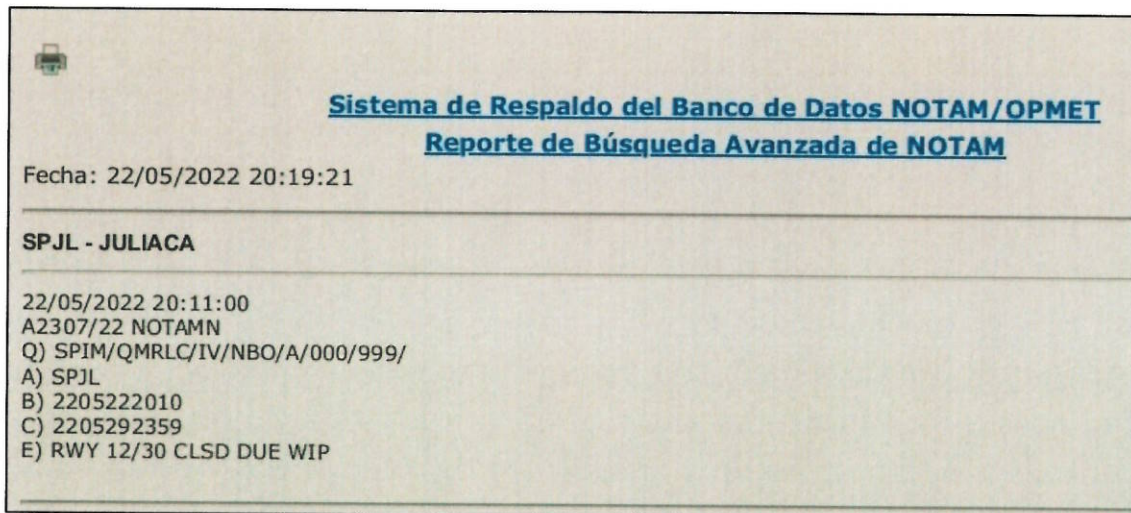
"Tenia pasaje Lima-Juliaca-Lima, IDA: martes 24 de mayo y Retorno 26 de mayo, pero sorpresivamente me entero que el aeropuerto estaba cerrado, por mal estado de la pista de aterrizaje, que es responsabilidad de la concesionaria, Tuve que viajar hasta Arequipa para tomar otro vuelo, asumiendo los costos, tiempo y molestias. Asimismo, el retorno tuve que hacerlo de Lima a Arequipa de la misma forma. Mi persona tenia comprado pasajes con meses de anticipación JULIACA-LIMA-JULIACA para día 10 de junio y retorno para el 13 de junio. En la página de la Concesionaria indicaron que abrirían el aeropuerto para el 6 de junio, existe un incumplimiento, ya que el aeropuerto continua cerrado, y en la página señalan que abrirán el 15 de Junio y debo viajar nuevamente a Arequipa. Se me complica, ya que al salir un día antes de Arequipa, no tengo a quien dejar a mi hija menor de edad en Puno. Solicito su apoyo o forma de solucionar este inconveniente creado por su concesionaria. (SIC)

Que, sobre el particular, lo primero que corresponde señalar es que lamentamos lo sucedido y ofrecemos las disculpas del caso, pero que debido a la necesidad de realizar intervenciones urgentes en la pista de aterrizaje, adicionales y excepcionales a las que Aeropuertos Andinos del Perú S.A., de conformidad con los planes y programas de



mantenimiento correspondientes realiza y son objeto de supervisión por parte de OSITRAN, 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 y autorizó la realización de los trabajos de mantenimiento de urgencia o correctivos que ya se están ejecutando y que han permitido reabrir las operaciones.

Que, al tratarse de un hecho de urgencia imprevisto y la necesidad de realizar la intervención excepcional antes indicada, la medida fue dispuesta por la autoridad aeronáutica del país e informada a toda la comunidad aeronáutica a través del documento correspondiente el domingo 22 de mayo a las 16:00 horas, información que incluyó a las líneas aéreas conforme a la imagen a continuación:



Sistema de Respaldo del Banco de Datos NOTAM/OPMET
Reporte de Búsqueda Avanzada de NOTAM

Fecha: 22/05/2022 20:19:21

SPJL - JULIACA

22/05/2022 20:11:00
A2307/22 NOTAMN
Q) SPIM/QMRLC/IV/NBO/A/000/999/
A) SPJL
B) 2205222010
C) 2205292359
E) RWY 12/30 CLSD DUE WIP

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

Que, por lo tanto, si bien se comprende el malestar de la Reclamante y se le reitera las disculpas, lo cierto es que al tratarse de un hecho imprevisto no imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. basado en la necesidad imperiosa de efectuar la intervención correctiva 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 y por el contrario, ha adoptado y viene adoptando las acciones necesarias que han permitido restablecer las operaciones en forma segura.

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 se le pueda ofrecer alguna ayuda adicional a la Reclamante por las molestias afrontadas, la administración del Aeropuerto queda a disposición para su respectiva evaluación, para lo cual podrá comunicarse al siguiente correo electrónico al administrador de la sede de Juliaca: edgar.gadea@aap.com.pe

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° 013-2022-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 su malestar 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 y precisar que se han tomado las acciones necesarias para lograr la reapertura en el menor plazo posible.

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.

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

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Edgar Gadea Trujillo
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

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.