

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

Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>

13 de diciembre de 2022, 1:42

Para: reclamos@aap.com.peCc: jmsalvador20@yahoo.com

Muchas gracias por su comunicación javier rucano.

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

Reclamo N° 021-2022-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: javier rucano
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 42104277
Correo electrónico: jmsalvador20@yahoo.com
Nacionalidad: peru
Provincia y Departamento: arequipa
Dirección: No consignado.
Teléfono: 961239653

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Lunes 12 y Martes 13 debido a protestas no hay teléfonos o la pagina web donde informe la reanudación de los vuelos. - En la pagina web, no existe linea de atención al ciudadano - en la pagina web de OSITRAN los numeros brindados no son los correctos, no existen o estan fuera de servicio. En síntesis, no hay forma de comunicarse con el aeropuerto para tener una respuesta. Redes Sociales, solo se muestra un comunicado, pero del que no hay una actualización o donde podemos tener algún feedback. En

síntesis, La concesión al aeropuerto no garantiza el derecho a la información oportuna, pertinente y clara.

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.
- Habilidad 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.



RESOLUCIÓN N° 0021-2022-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0021-2022-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Javier Alcides Rucano Maguiña

Arequipa, 16 de diciembre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 021-2022-AAP-WEB-AQP de fecha 13 de diciembre de 2022, interpuesto por Javier Alcides Rucano Maguiña identificado con DNI N° 42104277 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"Lunes 12 y Martes 13 debido a protestas no hay teléfonos o la pagina web donde informe la reanudación de los vuelos. - En la pagina web, no existe línea de atención al ciudadano - en la pagina web de OSITRAN los numeros brindados no son los correctos, no existen o estan fuera de servicio. En síntesis, no hay forma de comunicarse con el aeropuerto para tener una respuesta. Redes Sociales, solo se muestra un comunicado, pero del que no hay una actualización o donde podemos tener algún feedback. En síntesis, La concesión al aeropuerto no garantiza el derecho a la información oportuna, pertinente y clara (SIC)"

Que, sobre el particular, lo primero a mencionar es que se lamenta la situación que viene atravesando el país y que ha motivado la ocurrencia de eventos de fuerza mayor que han impactado en el Aeropuerto, como es de público conocimiento, incluso obligando a suspender el desarrollo de las operaciones debido a los daños irrogados.



4/10

Que, respecto a la información sobre el cierre de las operaciones y la situación de operatividad del Aeropuerto, se cuenta con el Informe N° 001-2022 / ADM-AAP-AQP que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de la revisión del referido informe se aprecia que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. cumple con informar sobre la situación de operatividad del Aeropuerto no solo a través de medios, sino que además se cuenta con diversos canales de comunicación al cual se puede recurrir.

Que, respecto a la reapertura de las operaciones, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. luego de los lamentables hechos acontecidos que irrogaron daños a la infraestructura a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A como de CORPAC S.A. quien tiene a su cargo la prestación de servicios aeronáuticos ha venido trabajando con la mayor celeridad posible para reestablecer las operaciones de manera segura, sin embargo, dado los daños mencionados no se cuenta aún con una fecha exacta.

Que, debe tenerse en cuenta que la seguridad de las operaciones es uno de los aspectos más importantes en el transporte aéreo por lo que sin garantizarse ello, no es posible restablecer las operaciones.

Que, sin perjuicio de ello, se espera que en los próximos días se permita retomar las operaciones con las salvedades del caso, debido a las afectaciones producidas principalmente en los bienes de CORPAC S.A.

Que, por lo tanto, dado lo evidenciado en el Informe N° 001-2022 / ADM-AAP-AQP y en la presente resolución corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de precisar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A continuará informando de los avances que se tiene y de la reapertura de las operaciones en el Aeropuerto, por lo que se agradece la comprensión del Reclamante, teniendo en cuenta la lamentable situación ocasionada por un evento totalmente ajeno a la responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

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° 021-2022-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 001-2022 / ADM-AAP-AQP sin perjuicio de precisar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A continuará informando de los avances que se tiene y de la reapertura de las operaciones en el Aeropuerto, por lo que se agradece la comprensión del Reclamante, teniendo en cuenta la lamentable situación ocasionada por un evento totalmente ajeno a la responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

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 y el Informe N° 001-2022 / ADM-AAP-AQP al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

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.

6/b

ANDINO

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

RESOLUCIÓN N° 021-2022-AAP-WEB-AQP

1 mensaje

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

19 de diciembre de 2022, 12:28

Para: "jmsalvador20@yahoo.com" <jmsalvador20@yahoo.com>

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>


Buenas tardes.

Estimada señor,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0021-2022-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0021-2022-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

 **RESOLUCIÓN N°021-2022-AAP-WEB-AQP.pdf**
3145K