ANDINO

Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe> Para: reclamos@aap.com.pe Cc: pe.rojasf@outlook.com 5 de junio de 2024, 12:31



Muchas gracias por su comunicación Pedro Enrique Rojas Flores.

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

Reclamo N° 003-2024-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Pedro Enrique Rojas Flores

Sede: JUL

Tipo de documento: DNI Número: 45191269

Correo electrónico: pe.rojasf@outlook.com

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Lima

Dirección: Mz L Lt 38 coop América SJM

Teléfono: 997597884

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo Número de reclamo asociado: No consignado Reclamo: Quiero reportar un celular perdido en el aeropuerto de Juliaca, llame y me indican que lo tiene seguridad en custodia.

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.
- 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 prohibided 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

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

RECLAMO Nº 003-2024-AAP-WEB-JUL_Aeropuertos Andinos del Perú

1 mensaie

Aap Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>
Para: pe.rojasf@outlook.com
Cc: Alejandro Chavez <alejandro.chavez@aap.com.pe>

10 de junio de 2024, 11:52

Estimado Señor. Pedro Enrique Rojas Flores

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

Tengo a bien notificarle la **Resolución Nº 003-2024-AAP-WEB-JUL** (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo Nº 003-2024-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



Resolucion N° 003-2024-AAP-WEB-JUL.pdf





RESOLUCIÓN Nº 0003-2024-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0003-2024-AAP-WEB-JUL Reclamante : Pedro Enrique Rojas Flores

Juliaca, 10 de junio del 2024

VISTO:

El reclamo N° 003-2024-AAP-WEB-JUL de fecha 5 de junio del 2024, interpuesto por Pedro Enrique Rojas Flores, quien se identifica con DNI N° 45191269 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"Quiero reportar un celular perdido en el aeropuerto de Juliaca, llame y me indican que lo tiene seguridad en custodia." (SIC)

Que, sobre el particular, debe mencionarse que se cuenta con el INFORME N°010-2024-AAP-YDAM que se adjunta a la presente y formar parte integrante.

Que, al respecto, corresponde señalar que, habiéndose procedido con la entrega del celular indicado, según la documentación adjunta al INFORME N°010-2024-AAP-YDAM, corresponde declarar la sustracción de la materia en mérito a que se ha dado atención al reclamo interpuesto antes de la emisión de la presente resolución.

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 la sustracción de la materia respecto del reclamo N° 003-2024-AAP-WEB-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N°010-2024-AAP-YDAM que se adjunta.

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°010-2024-AAP-YDAM 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.



¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo Nº 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración





INFORME N°010-2024-AAP-YDAM

PARA : Enrique Alejandro Chávez Farfán

Administrador Aeropuerto Juliaca

DE : Yena Diana Añaños Mendoza

Supervisora de seguridad- Juliaca

FECHA: 06 de junio del 2024

ASUNTO : DESCARGO AL RECLAMO N° 003-2024-AAP-WEB-JUL

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 003-2024-AAP-WEB-JUL:

- **1.- PRIMERO. -** Siendo las 17:50 el personal de SWISSPORT-LATAM, Srta. Elizabeth Sayritupa, hace la entrega de un equipo celular marca Samsung de color azul, indicando que fue encontrado en una de las butacas de la sala de embarque; se procedió con levantar el acta de hallazgo.
- **2.- SEGUNDO.** El día 05 de junio a las 12:10, recibo un mensaje por parte del sr. Pedro Rojas, quien indica haber olvidado el equipo celular y que por información de la línea aérea confirmaron la tenencia de dicho objeto, se procedió con brindar la información necesaria para proceder con la devolución del mismo.
- **3.- TERCERO.** Posterior a la coordinación con el pasajero, se procedió con la devolución del equipo celular a un tercero designado por el señor Rojas.

Por todo lo expuesto, se concluye que:

- 1. De acuerdo con los procedimientos descritos dentro del Programa de Seguridad del Aeropuerto, se procedió con brindar la atención e información requerida al pasajero.
- **2.** Asimismo, indicar que de acuerdo a las conversaciones vía WhatsApp el pasajero impuso el reclamo por tener ciertas dificultades con el envío de los documentos solicitados

Conclusiones:

1.- El personal de seguridad cumplió con el procedimiento descrito dentro del Programa de seguridad del Aeropuerto y no se puso ninguna traba o limitación en el proceso de la devolución.

Es todo cuanto debo informar.

Yena Diana Añaños Mendoza Jefe de Seguridad del Aeropuerto Juliaca

Av. Mariscal José de La Mar N° 1263, oficina 601 Miraflores, Lima - Perú (51) 1 6407230 www.aap.com.pe



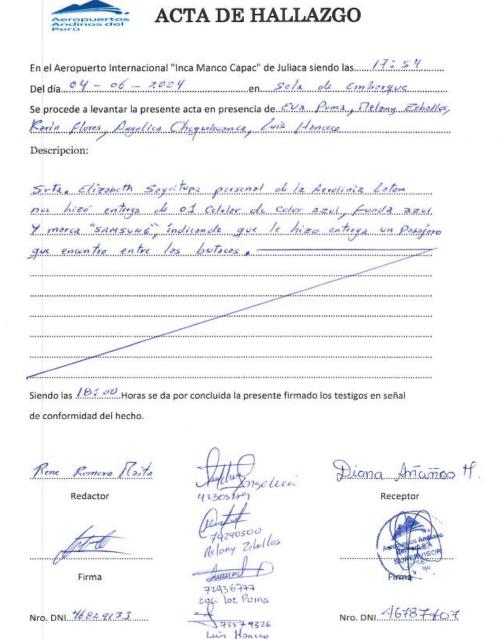




Adjunto:

- 1. Acta de hallazgo
- 2. Captura del correo de coordinación
- 3. Acta de devolución con los requisitos
- 4. Fotografía de la entrega del celular.

ANEXOS

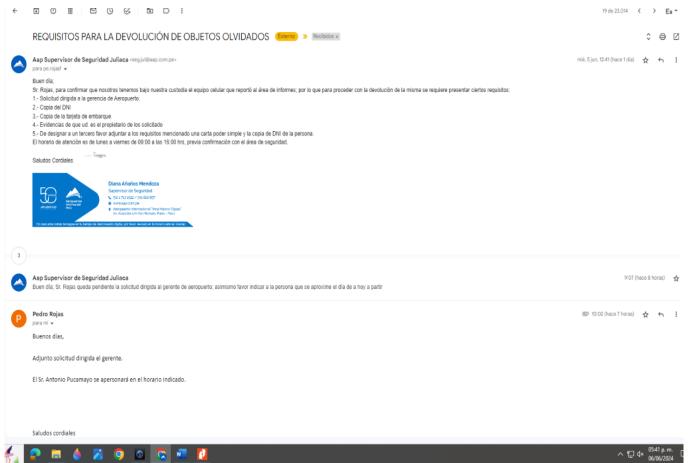






















ACTA DE ENTREGA

En el Aeropuerto Internacional	"Inca Manco Capac" de Julia	ca siendo las!3 = 17
Del día 06 -06 - 2029	4 en Salz	de Emborgut
Se procede a levantar la presen	te acta en presencia de	nin Flores, Melany Telezilles,
Diego Mamani Kest		
Se le hace entrega de:		
Of Celular de colo	r Azul marca "Semsu	ng gue fue olaidado
el dia 04-06-2021		
dicho objeto se hizo	i entrega 21 st. Pui	naceyo Pinto Antonio
CON DINI 7531 4136, Aut	torizado por el propiet	tenio con una Certa
poder of sr. Rojss	Flores Pedro Em	migre con DNI : 45191269
		7
Siendo las 13-23 Horas se da	por concluida la presente firm	nado los testigos en señal
de conformidad del hecho.		•
(,	Jet the	
(Parato	
Rene Romero Maite	O-A-A	Antonio Gunacago Pinto
Redactor	1 4990300	Receptor
	Melony Zalacilos.	
40	160	H
1100	College &	J.
Firma	30229745	Firma
	KEITH VARBAS SUELDO	
Nro. DNI 4682913 3		Nro. DNI 75314136





LIMA, 06 DE JUNIO DEL 2024

Sr. Gerente del aeropuerto Inca Manco Cápac

Yo, Pedro Enrique Rojas Flores identificado con DNI nro. 45191269; ante usted con el debido respeto me presento y digo:

Que, tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de solicitar a su digno despacho la devolución de un objeto perdido el día 04 de junio del presente año, en las instalaciones del aeropuerto Inca Manco Cápac.

Dicho objeto se encuentra en custodia y detallo a continuación

Equipo celular marca Samsung modelo A355G

lmei del equipo: 356263630548034

Junto con esta solicitud anexo lo siguiente:

- copia de dni
- . copia de tarjeta de embarque
- . carta de poder
- . copia de dni de la persona encargada de recoger el objeto

Sr. Gerente, esperando admitir mi solicitud, por ser justo, ordene a quien corresponda para su pronta devolución.

Atentamente:

Pedro Enrique Rojas Flores

DNI 45191269











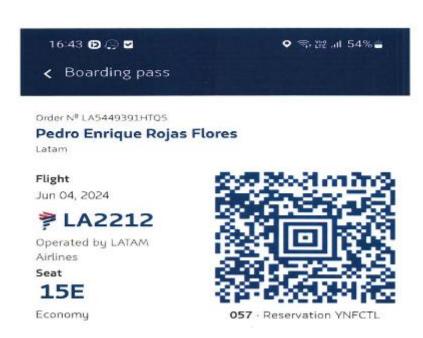












At boarding gate 4:50 PM

The boarding process will finish at 5:30 PM











CARTA DE PODER

Lima, 05 de junio del 2024

Sres, Aeropuerto Inca Manco Capac

Por medio de la presente, yo Pedro Enrique Rojas Flores identificado con DNI: 45191269 autorizo y otorgó el poder al Sr. Antonio Valentin Pumacayo Pinto identificado con DNI: 75314136 a recoger un equipo celular marca Samsung modelo A35-5G azul, a nombre mio y a mi cargo, en custodia del aeropuerto Inca Manco Capac ubicado en Juliaca Perú.

Atentamente,

Pedro Enrique Rojas Flores

DNI 45191269

1

Antonio Valentin Pumacayo Pinto

DNI 75314136









