

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 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.

RECLAMO N° 003-2024-AAP-WEB-JUL_Aeropuertos Andinos del Perú

1 mensaje

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

10 de junio de 2024, 11:52

Para: pe.rojasf@outlook.com

Cc: Alejandro Chavez <alejandro.chavez@aap.com.pe>

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 N° 003-2024-AAP-WEB-JUL** (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 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



Pamela Chahuara Surco

Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2522 / 989 349 099

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac"

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



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

1740K



RESOLUCIÓN N° 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

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.



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



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 HALLAZGO

En el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Capac" de Juliaca siendo las 17:54

Del día 04-06-2024 en Sala de Embarque

Se procede a levantar la presente acta en presencia de Eva Puma, Melany Echeltes, Karla Flores, Angelica Chequibanca, Luis Hanco

Descripción:

Srta. Elizabeth Sayritupa personal de la Aerolínea Lotem nos hizo entrega de 01 celular de color azul, funda azul y marca "SAMSUNG", indicando que le hizo entrega un pasajero que encuentra entre los butacas.

Siendo las 18:00 Horas se da por concluida la presente firmado los testigos en señal de conformidad del hecho.

Rene Romero Flota

Redactor

Firma

Nro. DNI 76829133

Angelica
42305677

Melany Echeltes
74290300

Eva Puma
72936777

Luis Hanco
73579326

Diana Arimón H.

Receptor



Firma


Nro. DNI 46787407





REQUISITOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE OBJETOS OLVIDADOS Externo Recibidos x



 **Aap Supervisor de Seguridad Juliaca** <seg.jul@AAP.com.pe>
para pe.rojas@

mié, 5 jun, 12:41 (hace 1 día) ☆ ↶ ⋮

Buen día,
Sr. Rojas, para confirmar que nosotros tenemos bajo nuestra custodia el equipo celular que reportó al área de informes, por lo que para proceder con la devolución de la misma se requiere presentar ciertos requisitos:
1- Solicitud dirigida a la gerencia de Aeropuerto.
2- Copia del DNI
3- Copia de la tarjeta de embarque
4- Evidencias de que ud. es el propietario de los solicitado
5- De designar a un tercero favor adjuntar a los requisitos mencionado una carta poder simple y la copia de DNI de la persona.
El horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a las 16:00 hrs, previa confirmación con el área de seguridad.

Saludos Cordiales.



3

 **Aap Supervisor de Seguridad Juliaca**

9:07 (hace 8 horas) ☆

Buen día, Sr. Rojas queda pendiente la solicitud dirigida al gerente de aeropuerto, asimismo favor indicar a la persona que se aproxime el día de a hoy a partir

 **Pedro Rojas**
para mi

10:02 (hace 7 horas) ☆ ↶ ⋮

Buenos días,

Adjunto solicitud dirigida el gerente.

El Sr. Antonio Pucamayo se apersonará en el horario indicado.

Saludos cordiales





ACTA DE ENTREGA

En el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Capac" de Juliaca siendo las... 13:17

Del día 06-06-2024 en Sala de Embarque

Se procede a levantar la presente acta en presencia de... René Flores, Melany Zaballas, Diego Namani, Keith Vargas.

Se le hace entrega de:

01 Celular de color Azul, marca "Samsung" que fue olvidado el día 04-06-2024 en sala de Embarque en una de las butacas, dicho objeto se hizo entrega al sr. Pumacayo Pinto Antonio con DNI 75314136, Autorizada por el propietario con una carta poder al sr. Rojas Flores Pedro Enrique con DNI 75191269.

Siendo las 13:23 Horas se da por concluida la presente firmado los testigos en señal de conformidad del hecho.

Rene Romero Norte

Redactor

7017792
Keith Flores

74290300
Melany Zaballas.

Antonio Pumacayo Pinto

Receptor

Firma

Firma

70229745
KEITH VAREAS SUEDO

Firma

Firma

Nro. DNI 76829123

Nro. DNI 75314136





LIMA, 06 DE JUNIO DEL 2024

Sr. Gerente del aeropuerto Inca Marico 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

Imei 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




16:43 54%

< Boarding pass

Order N° LA5449391HTOS
Pedro Enrique Rojas Flores
 Latam

Flight
 Jun 04, 2024
LA2212
 Operated by LATAM
 Airlines
Seat
15E
 Economy



057 · Reservation YNFCTL

At boarding gate 4:50 PM
 The boarding process will finish at **5:30 PM**


Terminal	Door/Gate	Boarding
1	2	Group 5

[Share](#)

[Add to Google Wallet](#)

Juliaca to Lima
 Flight 1 of 1

5:50 PM 7:25 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

Antonio Valentin Pumacayo Pinto

DNI 75314136

