

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° 000005 2017 - AAP - AYP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Liz Jacqueline López Gallegos		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida		
Urb. 16 de Abril M.Z.E Lote 13 Ayacucho		
Provincia / Departamento		
Ayacucho		
País		
Perú		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
X		
4 Correo electrónico		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>Servicio Aeroportuario Peñimo, No abren el ingreso sino, hasta las 6:00 AM, cuando en el boleto indican llegar a las 4:40 AM y el pasajero debe ingresar, es decir debe estar dentro de sala de embarque a las 6:00 AM.</p> <p>El personal Aeroportuario, genera colas interminables y congestión, además son malcriados, no quisieron entregarme el libro de Reclamaciones</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
		
Fecha: 14 de Julio		de 20 17

PROVEEDOR

Carta N°268-2017-AAP-AYP

Lima, 07 de Agosto de 2017

Señora

Liz Jacqueline Lopez Gallegos

Urbanización 16 de Abril – Mz. E Lote 13

Ayaucho.-

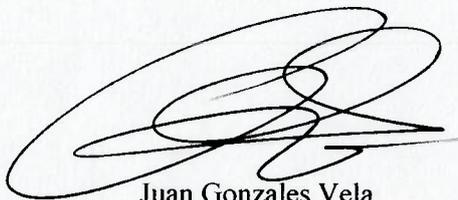
De nuestra consideración,

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 005-2017-AAP-AYP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 005-2017-AAP-AYP, de fecha 14 de Julio del 2017, interpuesto por usted en el Aeropuerto “Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte” de la ciudad de Ayaucho

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Juan Gonzales Vela

Administrador del Aeropuerto de Ayaucho

NO se entrega la Carta N° 268-2017-AAP-AYP
Por que la dirección consignada no es el domicilio
de la Sr. Liz Jacqueline Lopez Gallegos segun
versión de los habilitados de dicha vivienda



Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230
www.aap.com.pe

RESOLUCIÓN N° 005-2017-AAP-AYP

Expediente : 005-2017-AAP-AYP
Reclamante : Liz Jacqueline López Gallegos

Ayacucho, 7 de Agosto de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 005-2017-AAP-AYP de fecha 14 de Julio de 2017, interpuesto por la Sra. Juan Luis Rodriguez Romero, identificado con DNI N° 01343913 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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 expresando su malestar indicando que las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho no abren sino hasta después de las 06:00 horas, a pesar que en el boleto de la Aerolínea que deben presentarse a las 04:00 horas. Asimismo indica que el personal aeropuerto genera congestión y que recibió un trato descortés por parte de los trabajadores del aeropuerto, los mismos que se negaron a entregarle el Libro de Reclamaciones.

Con relación al Horario de funcionamiento del Aeropuerto de Ayacucho, se precisa en primer término que de acuerdo a la Publicación de Información Aeronáutica (AIP-PERU) para el caso de Perú comprende desde las 11:00 a 03:0 horas Zulu, esto es, desde las 06:00 horas hasta las 22:00 horas. En consecuencia, en primer término no existiría una obligación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. de abrir el Aeropuerto antes de las 06:00 horas, salvo existencia de una situación excepcional y específicamente requerida por la aerolínea.

Que, en el caso concreto, no existe una comunicación que hubiera sido remitida por la Aerolínea LC Busre S.A.C., que nos solicite Aperturar las Operaciones del Aeropuerto y la activación del personal AVSEC, por lo que nuestra obligación de aperturar el Aeropuerto a las 06:00 horas en tanto no exista una solicitud que modifique dicho horario.



En ese sentido, en vista que no existe solicitud alguna de parte de la Aerolínea para la apertura el Aeropuerto antes de las 06:00 horas, siendo por tal razón que no se permitió el ingreso de la Reclamante antes de dicha hora

Que, siendo que el Aeropuerto si viene cumpliendo con lo requerido por las aerolíneas, toda vez como se puede apreciar no existe comunicación por parte de la Aerolínea LC Busre S.A.C que solicite que el inicio de operaciones y activación de personal AVSEC sea a antes de las 06:00 horas por lo que correspondía que antes de dicha hora no se permita el ingreso de la Reclamante.

Que, si bien es comprensible el malestar del Reclamante, dicho malestar no ha sido generado por algún incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y lamentar lo sucedido sin perjuicio de indicar que procederemos a notificar su malestar a la línea aérea, a fin que la misma evalúe solicitar la extensión del horario de funcionamiento en función al horario de citación que realice a sus pasajeros.

Finalmente, respecto al supuesto trato descortés de nuestro personal, debemos manifestar que el mismo no ha sido probado por la Reclamante, por lo que pudo deberse a una mala impresión por parte de la Reclamante respecto del cumplimiento de sus funciones, tal es así que pudo registrar su reclamo conforme a los procedimientos previstos. Sin perjuicio de lo indicado nuestra empresa efectuara las evaluaciones y correcciones respectivas a fin de evitar malos entendidos con los usuarios del terminal aéreo cuando su personal cumpla con las disposiciones que se le encargan.

Que, 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,

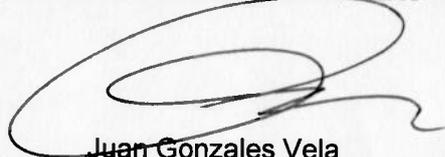
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 005-2017-AAP-AYP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

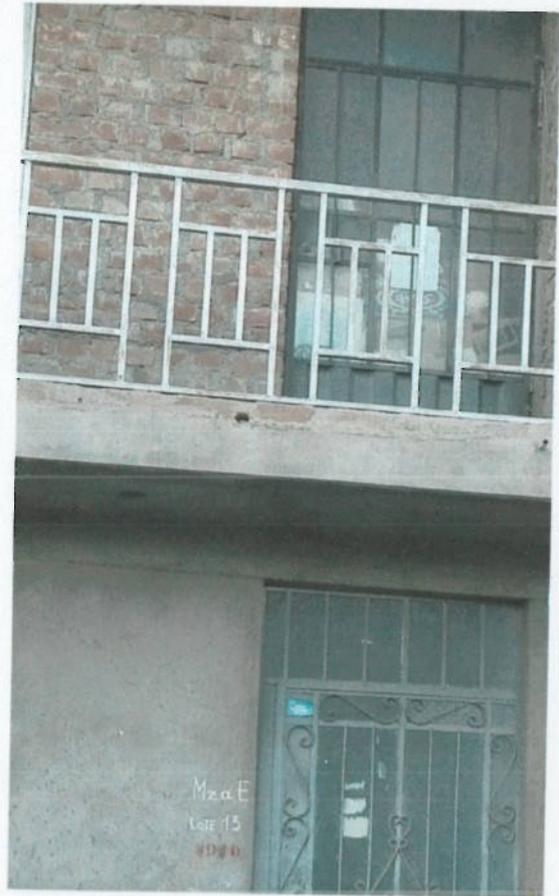
Tercero: Notificar la presente Resolución al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Juan Gonzales Vela
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho





Carta N°268-2017-AAP-AYP

Lima, 07 de Agosto de 2017

Señora
Liz Jacqueline Lopez Gallegos
Urbanización 16 de Abril – Mz. E Lote 13
AYACUCHO.-



CARTA NOTARIAL

N° 2614 - 2017



De nuestra consideración,

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 005-2017-AAP-AYP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 005-2017-AAP-AYP, de fecha 14 de Julio del 2017, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Juan Gonzales Vela
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

CARTA NOTARIAL

Notario ORE GAMBOA
15 AGO 2017
RECIBIDO

CERTIFICO: QUE EL EJEMPLAR ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA, HA SIDO DILIGENCIADO EN LA DIRECCION INDICADA A LAS 17:55 HORAS DEL DIA 15/08/2017, SIN ENCONTRAR PERSONA ALGUNA. POR TAL MOTIVO SE DEJO EL EJEMPLAR BAJO LA PUERTA DEL DOMICILIO DEL DESTINATARIO. REFERENCIA: SUMINISTRO DE ENERGIA ELECTRICA NÚMERO: 65124316 E-13. EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DE LA CARTA, NI DE LA FIRMA, IDENTIDAD, CAPACIDAD O REPRESENTACION DEL REMITENTE CONFORME AL ART. 102 DEL D.LEG.1049. SAN JUAN BAUTISTA - HUAMANGA, 15 DE AGOSTO DEL 2017.

=====F-7242=====ELEB



CARLOS PELAYO ORE GAMBOA
Abogado - Notario de Huamanga

[Handwritten signature in green ink]

RESOLUCIÓN N° 005-2017-AAP-AYP

Expediente : 005-2017-AAP-AYP
Reclamante : Liz Jacqueline López Gallegos

Ayacucho, 7 de Agosto de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 005-2017-AAP-AYP de fecha 14 de Julio de 2017, interpuesto por la Sra. Juan Luis Rodriguez Romero, identificado con DNI N° 01343913 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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 expresando su malestar indicando que las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho no abren sino hasta después de las 06:00 horas, a pesar que en el boleto de la Aerolínea que deben presentarse a las 04:00 horas. Asimismo indica que el personal aeropuerto genera congestión y que recibió un trato descortés por parte de los trabajadores del aeropuerto, los mismos que se negaron a entregarle el Libro de Reclamaciones.

Con relación al Horario de funcionamiento del Aeropuerto de Ayacucho, se precisa en primer término que de acuerdo a la Publicación de Información Aeronáutica (AIP-PERU) para el caso de Perú comprende desde las 11:00 a 03:0 horas Zulu, esto es, desde las 06:00 horas hasta las 22:00 horas. En consecuencia, en primer término no existiría una obligación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. de abrir el Aeropuerto antes de las 06:00 horas, salvo existencia de una situación excepcional y específicamente requerida por la aerolínea.

Que, en el caso concreto, no existe una comunicación que hubiera sido remitida por la Aerolínea LC Busre S.A.C., que nos solicite Aperturar las Operaciones del Aeropuerto y la activación del personal AVSEC, por lo que nuestra obligación de aperturar el Aeropuerto a las 06:00 horas en tanto no exista una solicitud que modifique dicho horario.



En ese sentido, en vista que no existe solicitud alguna de parte de la Aerolínea para la apertura el Aeropuerto antes de las 06:00 horas, siendo por tal razón que no se permitió el ingreso de la Reclamante antes de dicha hora

Que, siendo que el Aeropuerto si viene cumpliendo con lo requerido por las aerolíneas, toda vez como se puede apreciar no existe comunicación por parte de la Aerolínea LC Busre S.A.C que solicite que el inicio de operaciones y activación de personal AVSEC sea a antes de las 06:00 horas por lo que correspondía que antes de dicha hora no se permita el ingreso de la Reclamante.

Que, si bien es comprensible el malestar del Reclamante, dicho malestar no ha sido generado por algún incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y lamentar lo sucedido sin perjuicio de indicar que procederemos a notificar su malestar a la línea aérea, a fin que la misma evalúe solicitar la extensión del horario de funcionamiento en función al horario de citación que realice a sus pasajeros.

Finalmente, respecto al supuesto trato descortés de nuestro personal, debemos manifestar que el mismo no ha sido probado por la Reclamante, por lo que pudo deberse a una mala impresión por parte de la Reclamante respecto del cumplimiento de sus funciones, tal es así que pudo registrar su reclamo conforme a los procedimientos previstos. Sin perjuicio de lo indicado nuestra empresa efectuara las evaluaciones y correcciones respectivas a fin de evitar malos entendidos con los usuarios del terminal aéreo cuando su personal cumpla con las disposiciones que se le encargan.

Que, 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° 005-2017-AAP-AYP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

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

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Juan Gonzales Vela
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

