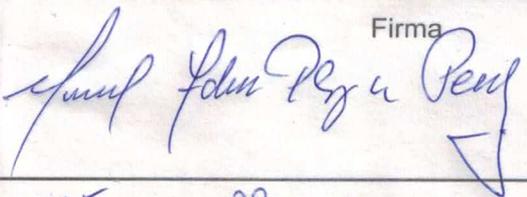




## FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° <b>000006</b> 2017 - AAP - AYP		
<b>1 Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
RONNY EDWIN PLAZO PEREZ		
Teléfono 967 587 487.		
<b>2 Domicilio del Reclamante</b>		
Calle/ Jirón/ Avenida Av del Pacifico 135 Torre E3 Spto 1001 San Miguel Lima		
Provincia / Departamento Lima		
Pais Peru		
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>		
DNI 07899300	Carnet de Extranjería	Pasaporte
<b>4 Correo electrónico</b>		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> re1963pp@gmail.com		
<b>5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo</b>		
Administrador del Aeropuerto		
<b>6 Identificación y Precisión del Reclamo</b>		
El Aeropuerto no cuenta con Equipo Rojos equipis para verificar a las Maletas que van en Bodega. Favor Implementar El equipo para evitar el estar abriendo equipaje de Bodega		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
<b>7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)</b>		
Firma 		Huella digital
Fecha: 05 de 09 de 20 17		



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° **000007** 2017 - AAP - AYP

1 Nombre y Apellido completos del Reclamante  
 Ronny Edwin Plaza Perez  
 Teléfono 962587487.

2 Domicilio del Reclamante  
 Calle/ Jirón/ Avenida  
 Av del Pacifico. B5 Torre E3 Dpto 1001 San Miguel  
 Provincia / Departamento  
 Lima  
 Pais  
 Peru

3 Documento de Identidad del Reclamante  
 DNI 7899300  
 Carnet de Extranjeria  
 Pasaporte

4 Correo electrónico  
 Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico  re1963ppa@gmail.com

5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo  
 Administrador del Aeropuerto

6 Identificación y Precisión del Reclamo  
 El personal encargado de entregar el libro de reclamaciones no lo entrega de inmediato. Se demoran mas de Media Hora en hacerlo solo cuando menciono que podria una segunda queja por ocultan el libro y no entregarlo a tiempo. Favor Indican Al personal que el no facilitar el libro Tiene multa de Indecop.

7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)

Firma *[Handwritten Signature]*  
 Huella digital

Fecha: 05 de 08 de 2017

## RESOLUCIÓN N° 006-2017-AAP-AYP

**Expediente** : 006-2017-AAP-AYP  
**Reclamante** : Ronny Edwin Plaza Pérez

Ayacucho, 14 de Setiembre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 006-2017-AAP-AYP de fecha 5 de Setiembre de 2017, interpuesto por el señor Ronny Edwin Plaza Pérez, identificado con DNI N° 07899300 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja indicando que el Aeropuerto no cuenta con equipo rayos x para las maletas que van en bodega y solicita se implemente.

Que, sobre el particular, lo primero a tener en cuenta es que de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 9 de la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, Ley N° 28404, la responsabilidad sobre el control del equipaje facturado, es decir el que no va acompañado con el pasajero, como es el caso del equipaje que va en bodega corresponde exclusivamente a las líneas aéreas y no así a los operadores de Aeródromos.

Que, en ese sentido, la forma y los implementos que las líneas aéreas utilicen para efectuar el control es una decisión de dichas empresas, por lo que en primer término corresponde a ellas la decisión sobre la manera en que lo realizan.

Que, eventualmente en algunos casos, cuando las líneas aéreas lo soliciten, los operadores de Aeródromos pueden dar las facilidades para que éstas puedan de ser el caso contratar implementos como podría ser máquinas rayos x para efectuar el control del equipaje a su cargo, siendo ello decisión de las líneas aéreas.



Que, en algunas oportunidades, los operadores de Aeródromos pueden facilitar incluso el alquiler de máquinas rayos x en caso de disponer con ellas a las líneas aéreas o a las empresas que contraten para realizar el control en caso lo requieran, como de hecho nuestra empresa ha facilitado máquinas en otros aeropuertos a requerimiento.

Que, en todo caso, sin ser su obligación, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. podrá evaluar requerir la adquisición de máquinas rayos x para el Aeropuerto en la medida que las líneas aéreas manifiesten su interés en utilizarlas para el control a su cargo, por lo que si bien se tiene en cuenta el presente reclamo, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. así adquiera maquinas rayos x no puede obligar a las líneas aéreas a su utilización en caso ellas decidan continuar con el control de la manera que lo vienen efectuando.

Que, en consecuencia, no obstante comprender al Reclamante, corresponde declarar infundado el presente reclamo en tanto la empresa no ha incumplido ninguna obligación a su cargo, pese a mencionar que la empresa está dispuesta a facilitar la utilización de máquinas rayos x en el Aeropuerto en la medida de sus posibilidades legales y contractuales en tanto las líneas aéreas estén dispuesta a efectuar el control a su cargo utilizándolas.

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° 006-2017-AAP-AYP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender el reclamo interpuesto y mostrar su disposición a facilitar el empleo de las máquinas rayos x para el control del equipaje facturado a cargo de las líneas aéreas en caso ellas opten por su empleo.

**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 Alberto Gonzales Vela  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho



## RESOLUCIÓN N° 007-2017-AAP-AYP

**Expediente** : 007-2017-AAP-AYP  
**Reclamante** : Ronny Edwin Plaza Pérez

Ayacucho, 14 de Setiembre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 007-2017-AAP-AYP de fecha 5 de Setiembre de 2017, interpuesto por el señor Ronny Edwin Plaza Pérez, identificado con DNI N° 07899300 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja indicando que existió una demora en entregar el libro de reclamaciones para presentar su reclamo o queja y solicita indicar al personal que la no entrega o facilitación es una obligación sancionable.

Que, sobre el particular, se cuenta con el reporte del oficial que se anexa a la presente que da cuenta de los hechos sucedidos.

Que, al respecto se debe indicar al Reclamante que el personal conoce de sus obligaciones dentro de las cuales se encuentra facilitar el libro de reclamaciones y a fin de atender lo requerido se les ha recordado nuevamente su obligación.

Que, sin embargo, en el presente caso, los hechos reclamados que constan en el Reclamo N° 006-2017-AAP-AYP, interpuesto por el mismo Reclamante dan cuenta que la materia objeto de su reclamo no necesariamente corresponde ser revisada por Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino por la línea aérea por lo que existía la necesidad de informarle al Reclamante acerca de las obligaciones a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y a cargo de la línea aérea a fin de que él pueda decidir de manera más informada ante quien interponer su reclamo.



Que, en ese sentido, si bien no se ha negado el libro de reclamaciones, por lo que no existe un incumplimiento que motive declarar fundado el reclamo interpuesto, se tiene en cuenta que el reclamante está en su derecho de interponer el reclamo ante quien estime conveniente, por lo que se instruirá al personal nuevamente, que en caso el reclamante no esté dispuesto a recibir información que lo oriente para mejor satisfacción de su interés, se reciba el reclamo que quiera asentar si generar la impresión de que se le está negando el libro de reclamaciones.

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,

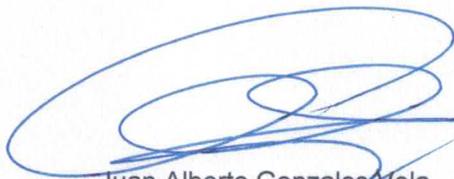
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 007-2017-AAP-AYP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender el reclamo interpuesto y aceptar continuar con las capacitaciones del personal para mejorar los servicios que se ofrecen en el Aeropuerto.

**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 Alberto Gonzales Vela  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

**RESOLUCIÓN N° 007-2017-AAP-AYP**  
**ANEXO**



**PROCEDIMIENTO**  
**REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA**  
**GOP-FO-007**

Edición: Original  
Página 1  
Fecha de emisión:  
19/11/2014

**FECHA : 06/09/2017**

**HORA: 11:32 M**

**DE:** Cesar Augusto Medina Pareja

**CARGO:** OFICIAL AVSEC

**PARA:** Edder Romaní Pizarro

**CARGO:** JEFE DE SEGURIDAD

**ASUNTO:** RECLAMO 006 y 007

**LUGAR DE NOVEDAD:** CONTROL TUUA

**HECHOS**

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 05:42 am. El Sr. Ronny Edwin Plazo Perez pasajero del vuelo 2180 de **LATAM** se acerca al módulo de TUUA a solicitar el libro de reclamaciones, consulté cuál era el motivo de su queja para ver si correspondía realizarlo en el nuestro o de las aerolíneas teniendo como respuesta exaltada que el aeropuerto no cuenta con Máquina de Rayos X para la inspección de equipaje facturado que no le parecía adecuado que abrieran su maleta, entonces le explico que dicho control y revisión de equipaje facturado es responsabilidad del explotador aéreo y que el aeropuerto si cuenta con una Máquina de Rayos X pero para equipaje de mano, escuchando esto el pasajero se aleja del módulo y pasado los 05 minutos retorna manifestando que le estábamos negando el libro de reclamaciones y que pondría una queja adicional por negárselo. En ningún momento se le negó puesto que solo se le estaba tratando de informar hacia donde estaba dirigida su queja y tras no tener ninguna intención de aceptar la explicación se le entregarle el libro de reclamaciones y dirigimos el llenado del formulario correspondiente.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.

  
Cesar Augusto Medina Pareja  
Oficial AVSEC

Prohibido reproducir sin la autorización del Representante de la Dirección de Aeropuertos Andinos del Perú

Elaborado por: Jefe Corporativo de RRHH	Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas	Aprobado por: Gerente de Administración y Finanzas	Edición Original 19/11/2014
--	--	--	--------------------------------



## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Ayacucho  
**Enviado el:** jueves, 14 de septiembre de 2017 12:50 p.m.  
**Para:** re1963pp@gmail.com  
**CC:** Juan Alberto Gonzales Vela  
**Asunto:** RV: Reclamo N° 006-2017-AAP- N° 007-2017-AAP  
**Datos adjuntos:** Resolucion N°007 AAP-AYP.PDF; Resolucion N°006 AAP-AYP.PDF

Estimado Señor Ronny Edwin Plazo Perez  
Ante todo un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución que atiende su reclamo presentado el día 06 de setiembre del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

Quedamos a su disposición para cualquier duda y/o consulta.

Saludos,



**Alina Moran Pantoja**  
Auxiliar Administrativo  
Aeropuerto de Ayacucho  
Telf : (066) 527092  
Cel: 999838310  
[aux.ayp@aap.com.pe](mailto:aux.ayp@aap.com.pe)  
[www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)