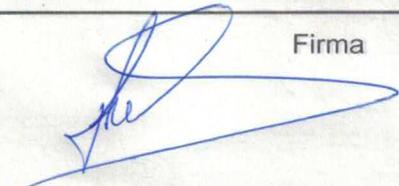


FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000008 2017 - AAP - AYP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Saulo Silas Huamani Ramirez		
Teléfono 934 817409		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida		
URB. LOS UAIOS Mz B 19-24		
Provincia / Departamento		
Cuzco		
Pais		
PERU		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
30507081		
4 Correo electrónico		
saulo.huamani@gmail.com		
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		
Aeropuerto de Ayacucho		
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>Nos tuvieron esperados 30min para poder hacer el checkin e ingresar a la sala de embarque por un problema de fluido eléctrico. Mi queja va para la empresa administradora que no tienen un grupo electrogeno para superar este problema. No quisiera brindarme el libro de reclamo cuando le pedi</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
 <p>Firma</p>		Huella digital
Fecha: 27 de 09 de 20 17		

RESOLUCIÓN N° 008-2017-AAP-AYP

Expediente : 008-2017-AAP-AYP
Reclamante : Saolo Silas Huamani Ramirez

Ayacucho, 3 de octubre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 008-2017-AAP-AYP de fecha 27 de setiembre de 2017, interpuesto por Saolo Silas Huamani Ramirez, identificado con DNI N° 30507081 (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 lo tuvieron esperando 30 minutos para poder hacer el check in e ingresar a la Sala de Embarque por un problema de fluido eléctrico en razón de que la empresa no cuenta con un grupo electrógeno para superar dicho problema y asimismo, que no quisieron darle el libro de reclamos cuando lo solicitó.

Que, sobre el particular, se cuenta con el reporte de seguridad aeroportuaria que se adjunta a la presente como Anexo 1 que da cuenta de lo ocurrido.

Que, en mérito a ello se tiene que en el presente caso el problema con el fluido eléctrico constituye un hecho de fuerza mayor no atribuible a la empresa y que si bien la empresa en la actualidad no cuenta con un grupo electrógeno ello es consecuencia de que el Aeropuerto fue recibido del Estado Peruano sin dicho equipamiento y tampoco el Estado lo contempló entre el equipamiento obligatorio que debía adquirirse en el marco del Contrato de Concesión.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar del Reclamante, se debe indicar que la empresa viene adoptando las acciones necesarias dentro del marco contractual y legal aplicable para incorporar un grupo de respaldo que mitigue la problemática como la suscitada, teniendo en cuenta que se está frente a un Contrato de Concesión donde las inversiones son de carácter



público y sujetas a la normatividad correspondiente que requieren cumplir con los trámites requeridos.

Que, con relación a la no entrega del libro de reclamaciones, cabe advertir que dicha negativa no se ha producido en tanto el Reclamante ha podido comunicar su queja a través del libro y en todo caso puede haberse percibido ello por cuanto en algunos casos el personal en aras de brindar una mejor orientación al pasajero o reclamante, intenta entender lo sucedido sin que ello implique una negativa a brindar el libro de reclamaciones.

Que, en todo caso, la empresa capacitará a su personal para que en el ánimo de colaborar con los reclamantes no de la impresión indebida de que se les quiere negar el libro de reclamaciones.

Que, como consecuencia de lo mencionado, corresponde declarar infundado el presente reclamo sin perjuicio de señalar al Reclamante que la empresa adoptará las acciones necesarias para que el Aeropuerto pueda contar con un equipo de respaldo lo antes posible que mitigue situaciones excepcionales como la acontecida y capacitará a su personal en lo que respecta a mejorar la atención de los reclamantes para que en ningún momento puedan tener una percepción equivocada en lo que respecta a la facilitación del 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° 008-2017-AAP-AYP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender su malestar por la situación acontecida y expresar el compromiso de la empresa de agilizar las acciones encaminadas a mitigar dicho tipo de situaciones, lo que incluye el reforzamiento en la capacitación de su personal.

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 consignado en el reclamo y al domicilio.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Juan Alberto Gonzales Vela
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho



RESOLUCIÓN N° 008-2017-AAP-AYP
ANEXO 1

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007</p>	<p>Edición: Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014</p>
---	---	--

FECHA : 27/09/2015

HORA: 07:58

DE: Aldo A. Roque Curi

CARGO: OFICIAL AVSEC

PARA: Edder Romaní Pizarro

CARGO: JEFE DE SEGURIDAD

ASUNTO: descargo a reclamo

LUGAR DE NOVEDAD: TUUA

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 06:04 horas del 27 de setiembre de 2017 se apersona al módulo de control TUUA el pasajero Saulo Silas Huamani Ramírez, quien solicitó el libro de reclamos muy incómodo; le pregunté cuál era el motivo del reclamo para poder apoyarlo y lo tomó como si no le quería entregar el libro. El motivo del reclamo fue porque el grupo electrógeno de la empresa no se activó para el proceso de registro (CHECK-IN) en los módulos de atención de los explotadores aéreos debido a que el fluido eléctrico comercial se fue y al activarse la energía auxiliar ocasionó que los equipos se reinicien, pasaran unas pruebas y su posterior operatividad y el tiempo que menciona el pasajero (30 minutos) se refiere al tiempo que espero en los COUNTER'S para el CHECK-IN que le permitiera abordar su vuelo. Nuestros servicios en salas de embarque y sala de inspección se atendieron con normalidad teniendo en cuenta que iniciamos a las 06:00 horas.

Debo aclarar que en ningún momento se le negó el libro de reclamos, es más es nuestra obligación consultar a que entidad va dirigida el reclamo para derivarlos o proporcionarles el libro de reclamos.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.



Aldo Alejandro Roque Curi
Oficial AVSEC

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Ayacucho
Enviado el: martes, 03 de octubre de 2017 07:00 p.m.
Para: saulohuamani@gmail.com
CC: Juan Alberto Gonzales Vela; Javier Rizo-Patron Larraburre
Asunto: RV: Reclamo N° 008-2017-AAP
Datos adjuntos: RESOLUCION 008-2017-AAP-AYP.PDF

Estimado Señor Saolo Silas Huamani Ramirez
Ante todo un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°008 que atiende su reclamo presentado el día 27 de setiembre del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

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

Saludos,

