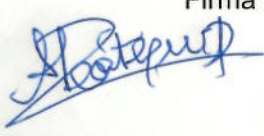



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° <b>000012</b> 2017 - AAP - AYP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Alexandra Lucia Reategui Rodriguez	
	Teléfono 943889 208	
2	Domicilio del Reclamante	
	Calle/ Jirón/ Avenida Av. San Felipe 637 Jesús Tora	
	Provincia / Departamento LIMA - LIMA	
	País Perú	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 4589141	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Correo electrónico	
	a.reategui.@gmail.com	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Aeropuertos Andinos oficial AVSEC. Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	<p>Mi madre, por tener una pierna rota, necesita asistencia especial (silla de ruedas), que comuniqué oportunamente a la aerolínea (LATAM), quien informó que debía opusonarme al aeropuerto y coordinar con representantes del mismo para que me faciliten la silla. Al llegar, horas antes de la apertura del counter, representantes del aeropuerto, me dicen que ellos no tiene silla, debo esperar una hora a que abran el counter de LATAM, solo tienen carritos de maletas (mi madre no es bulto!). Solo después de empezar a reclamar por ausencia de silla de ruedas, llaman al escarpado del aeropuerto, quien consigue una. Hubieron podido hacer eso desde el primer momento que estuve operando con el escarpado del aeropuerto. Esto el personal de atención, NO.</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Firma 	Huella digital 
	Fecha: 19 de Noviembre de 2017	

PROVEEDOR

## RESOLUCIÓN N° 012-2017-AAP-AYP

**Expediente** : 012-2017-AAP-AYP  
**Reclamante** : Alejandra Lucía Reátegui Rodríguez

Ayacucho, 22 de Noviembre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 012-2017-AAP-AYP de fecha 19 de Noviembre de 2017, interpuesto por Alejandra Lucía Reátegui Rodríguez, identificada con DNI N° 45819141 (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 manifestando que su señora madre por tener una pierna rota necesitaba de una silla de ruedas que previamente había coordinado con la línea aérea y que al no estar su personal, la solicitó al personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. que en un primer momento se le comunicó que carecía de ellas y que posteriormente, tras reclamar, el encargado del Aeropuerto le facilitó una silla de ruedas.

Que, sobre el particular, se cuenta con el reporte de seguridad aeroportuaria que da cuenta de lo sucedido.

Que, en relación a ello, cabe indicar que en efecto, el Aeropuerto no cuenta con sillas de ruedas como bienes de la concesión debido a que fue recibido del Estado sin dicho equipamiento y tampoco el Estado contempló su adquisición como un equipamiento obligatoria en vista que la responsabilidad sobre el transporte de pasajeros y la facilitación de dicho equipamiento es realizada por las líneas aéreas.

Que, sin perjuicio de ello, en el presente caso, se logró facilitar una silla de ruedas satisfaciendo la pretensión de la Reclamante por lo que de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 195 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General corresponde dar por



concluido el presente reclamo pese a entender el malestar de la Reclamante frente a la respuesta que el personal le brindó sobre la no tenencia como bienes de la concesión de sillas de ruedas, sin perjuicio de indicar que la empresa se encuentra en la mejor disposición de atender a las personas que acuden al Aeropuerto, incluso a través de gestiones como la realizada por el encargado del Aeropuerto.

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 CONCLUIDO el reclamo N° 012-2017-AAP-AYP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante frente a la respuesta que el personal le brindó y manifestarle que la empresa se encuentra en la mejor disposición de atender a las personas que acuden al Aeropuerto, incluso a través de gestiones como la realizada por el encargado del Aeropuerto, por lo que se le agradece su comprensión.

**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.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Juan Alberto Gonzales Vela  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

**RESOLUCIÓN N° 012-2017-AAP-AYP**  
**ANEXO**

 Aeropuertos Andinos del Perú	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA</b> <b>GOP-FO-007</b>	Edición: Original Página 4 Fecha de emisión: 19/11/2014
--	--	--

**FECHA : 20/11/2017**

**HORA: 09:15 am**

**DE: JUANA MEZA QUISPE**

**CARGO: OFICIAL AVSEC**

**PARA: EDDER ROMANÍ PIZARRO**

**CARGO: JEFE DE SEGURIDAD**

**ASUNTO: RECLAMO 012**

**LUGAR DE NOVEDAD: TUUA**


**HECHOS**

Cumplo con informar lo siguiente:

Que, el día de ayer domingo 19 de los corrientes a las 14:08 la Sra. ALEJANDRA LUCIA REATEGUI RODRIGUEZ pasajera del vuelo 2182 de LATAM se apersona al módulo de control TUUA para solicitar una silla de ruedas para su madre (también pasajera del mismo vuelo) quien mencionaba que tenía la pierna rota; se le informó a la pasajera que el aeropuerto no cuenta con sillas de ruedas y que tendría que esperar al personal de la aerolínea para que ellos puedan brindarle el servicio de asistencia, dicha respuesta fue motivo de exaltación de la pasajera en mención quien solicitó el libro de reclamaciones diciendo que es una obligación que el aeropuerto cuente con dichas sillas, puesto que la aerolínea la había citado a partir de las 14:00 y no podía esperar sin atención hasta que ellos inicien el CHECK-IN en counter; ante la exaltación de la pasajera se informa al Jefe de Base de lo sucedido quien coordina la facilitación de una silla de ruedas. Se procede a la entrega del libro de reclamación a la pasajera y al apoyo de su llenado.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.

  
\_\_\_\_\_  
Juana E. Meza Quispe  
Oficial AVSEC

## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Ayacucho  
**Enviado el:** jueves, 23 de noviembre de 2017 03:58 p.m.  
**Para:** a.reategui.r@gmail.com  
**CC:** Juan Alberto Gonzales Vela  
**Asunto:** Reclamo N° 012-2017-AAP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION 012 -2017-AAP-AYP.pdf

Estimada Sra. Alejandra Lucia Reátegui Rodriguez

Ante todo un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°012 que atiende su reclamo presentado el día 20 de Noviembre del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

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

Saludos,

