



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP ALFREDO MENDÍVIL DUARTE"
AYACUCHO

Av. Ejército N°. 950, Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000002 2022 - AAP - AYP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Luis JERI JERI	
	Teléfono 962 999415	
2	Correo electrónico <i>luisjeri9f@hotmail.com</i>	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	43749576	—
	Pasaporte	
	—	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida	
	calle las tunas 174	
	Provincia / Departamento	
	el Agustino / Lima	
	País	
	perú	
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto <i>Añaños Mendoza Sierra</i>	
6	Identificación y Precisión el Reclamo	
	<p>Yo quise pagar con tarjeta el FUA, lo cual no quisieron aduciendo que se paga en efectivo, lo cual no tiene ningún aviso o letrero donde mencionan que el pago es en efectivo.</p> <p>Además se demoraron más de 15 minutos en darme el libro de relevaciones.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Firma	Huella digital
	Fecha: 23 de mayo de 2022	

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Ayacucho
Enviado el: viernes, 3 de junio de 2022 04:14 p. m.
Para: luisjeriqf@hotmail.com
CC: Juan Alberto Gonzales Vela
Asunto: RECLAMO N° 0002-AYP-2022
Datos adjuntos: RESOLUCION N°0002-2022-AAP-AYP.pdf

Estimado Sr. Luis Jeri Jeri

Ante todo un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0002 que atiende su reclamo presentado el día 23 de mayo del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

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

Saludos,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Alina Moran Pantoja

Auxiliar Administrativo

☎ (0661) 527 092 / 922 711 376

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Alfredo Mendivil"
Av Ejército 950 Huamanga, Ayacucho - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





RESOLUCIÓN N° 0002-2022-AAP-AYP

Expediente : 0002-2022-AAP-AYP
Reclamante : Luis Jeri Jeri

Ayacucho, 2 de junio de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000002-2022-AAP-AYP, de fecha 23 de mayo del 2022, interpuesto por Luis Jeri Jeri, identificado con DNI N° 43749576 (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 señalando que se le requirió el pago de la TUUA en efectivo y sin que exista ningún aviso que de cuenta de ello, Asimismo, que se demoraron en entregarle el libro de reclamaciones.

Que, sobre el particular se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se adjunta a la presente.

Que, con relación a la materia del reclamo, cabe indicar que no es usual que se tenga que requerir de un pago por concepto de TUUA en el Aeropuerto debido a que el mismo ya se encuentra incluido con la compra del boleto aéreo en mérito a convenios de facilitación con los que se cuenta.

Que, en el presente caso, debido a la necesidad de pasar por un nuevo control de inspección, resultó necesario que el reclamante tenga que volver a pagar la TUUA razón por la cual lo tuvo que hacer en el Aeropuerto.



Que, en efecto, lamentablemente en el Aeropuerto no se cuenta con sistemas de pago electrónicos para la TUUA y solo es posible efectuar el pago en efectivo, Es por dicha razón que no se informa de la posibilidad de efectuar el pago a través de otros medios.

Que, respecto de la exigencia del pago en efectivo de la TUUA en el Aeropuerto, no existe ninguna disposición que obligue a ninguna empresa aeroportuaria a permitir el pago a través de otros medios, aunque entendemos el malestar del Reclamante por la falta de dicha facilidad.

Que, por lo tanto, no obstante que corresponde declarar infundado el reclamo debido a que no existe un incumplimiento en el presente caso, si se considera tener presente el reclamo interpuesto como una oportunidad de mejora y solicitar que la empresa evalúe implementar otras modalidades de pago y solicitar la comprensión del Reclamante.

Que, con relación a la demora en la entrega del libro, no obstante que no hay una evidencia de ello que pueda permitir verificar una demora fuera de lo normal o que haya generado algún perjuicio, lo cierto es que se presentó el reclamo que se ha evaluado y se continuará supervisando para que los tiempos de entrega del libro de reclamaciones se den dentro de los plazos razonables, debido a que no necesariamente se encuentra en el lugar del Aeropuerto donde ocurren los hechos.

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° 000002-2022-AAP-AYP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, precisando que el reclamo será tomado en cuenta como una oportunidad de mejora y solicitar que la empresa evalúe implementar otras modalidades de pago y solicitar la comprensión del Reclamante.

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.

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.

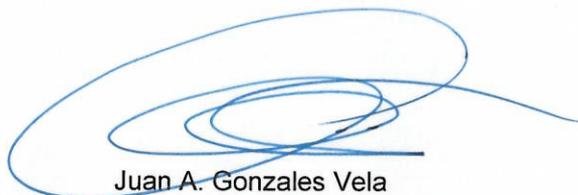
Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación



Tercero: Notificar la presente Resolución al correo del Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Juan A. Gonzales Vela
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

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.



RESOLUCIÓN N° 0002-2022-AAP-AYP
ANEXO

	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA	SEG-AAP-FO-001(a) Versión: 01 Fecha de emisión: 07/09/2017
--	---	--

FECHA: 23/05/2022

HORA: 08:40

DE: Diana Añaños Mendoza

CARGO: Oficial AVSEC

A: Juan A. Gonzales Vela

CARGO: Administrador Del Aeropuerto

ASUNTO: Descargo del reclamo N°002

LUGAR DE NOVEDAD: TUUA

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

PRIMERO. – Siendo las 8:40 a.m. aprox., ingresa el señor Luis Jerí Jerí, pasajero del vuelo 2187 de LATAM al puesto de inspección donde al momento de la revisión se observa en su equipaje de mano un artículo prohibido (repuesto de vehículo), motivo por el cual se le indica que se retendrá el artículo en mención obteniendo una negativa del pasajero en mención; dándole a este la opción de salir y que al momento del retorno pague el impuesto de TUUA por su reingreso, opción aceptada por el pasajero.

SEGUNDO. – Al momento de retornar el Sr. Luis Jerí indica en el puesto de TUUA que desea realizar el pago con tarjeta, donde en respuesta se le indica que nosotros no contamos con el sistema de cobro electrónico y sólo aceptamos efectivo.

TERCERO. – El pasajero solicitó de manera exaltada el libro de reclamación; se procedió con la entrega del libro.

Es cuanto puedo informar todo en honor a la verdad.

Atte.

Diana D. Añaños
Of. Avsec.

