

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: miércoles, 12 de octubre de 2022 08:11 p. m.
Para: Reclamos
CC: goldcoinshiner@gmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación JIMENA ALBITES HUILLCAHUARI.

Su recurso será atendido de acuerdo al plazo establecido por ley.

Reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-AYP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: JIMENA ALBITES HUILLCAHUARI

Sede: AYP

Tipo de documento: DNI

Número: 46944367

Correo electrónico: goldcoinshiner@gmail.com

Nacionalidad: PERÚ

Provincia y Departamento: HUAMANGA - AYACUCHO

Dirección: JR. ESPAÑA 112

Teléfono: 966321571

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reconsideración

Número de reclamo asociado: 005-2022

Reclamo: JUAN ALBITES SULCA 28313059 TEÓFILA HUILLCAHUARI DE ALBITES 28248238 RESPECTO A LA RESOLUCIÓN 05; SE DEBE PRECISAR QUE EN LA MISMA NO SE MENCIONA NADA RESPECTO A LAS CAPTURAS DE LAS CÁMARAS DE SEGURIDAD NI SOBRE LA PERTINENCIA

PARA DEMOSTRAR LO MANIFESTADO EN EL INFORME Y EN LA RESOLUCIÓN 04; PORQUE SE VUELVE A REPETIR, ES INSUFICIENTE; POR LO QUE SE DEDUCE QUE CUANDO ALGÚN ASPECTO NO ES BIEN ADOPTADO, LA ENTIDAD OPTARÁ POR OMITIR COMPLETAMENTE DICHA INFORMACIÓN. TODAS LAS ENTIDADES CUMPLEN FUNCIONES BAJO MARCOS NORMATIVOS; SIN EMBARGO, EN ALGUNAS OPORTUNIDADES ESOS LINEAMIENTOS IMPIDEN QUE EL PERSONAL BRINDE EL SERVICIO DE MANERA ÓPTIMA. TENIENDO LA DISPOSICIÓN Y EL INTERÉS NECESARIOS SE CONTINUARÍA CON EL PROCEDIMIENTO CUMPLIENDO LOS REQUISITOS Y PLAZOS ESTABLECIDOS EN LA MATERIA; YA QUE LA ENTIDAD NO ES COMPETENTE PARA RESOLVER PROBLEMAS DE ESTA NATURALEZA

Elementos Probatorios: POR ÚLTIMO SE PUEDE CONCLUIR A TRAVÉS DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS, QUE LAMENTABLEMENTE, CONTINÚA EL HÁBITO DE JUSTIFICAR LAS DECISIONES ADOPTADAS POR MÁS QUE NO SEAN LAS ADECUADAS Y NO SE ALINEEN AL BIENESTAR DE LOS USUARIOS QUE SON LOS MÁS AFECTADOS EMOCIONAL Y FÍSICAMENTE.

Link de descarga de archivo: No consignado.

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o

correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

© 2021 [Aeropuertos Andinos del Perú](#). All rights reserved.

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Ayacucho
Enviado el: miércoles, 19 de octubre de 2022 05:40 p. m.
Para: goldcoinshiner@gmail.com
CC: Juan Alberto Gonzales Vela
Asunto: Reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-AYP
Datos adjuntos: RESOLUCION N°006-2022-AAP-WEB-AYP.pdf

Estimada Sra. Jimena Gabriela Albites Huillcahuari

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°006 que atiende su reclamo presentado el Día martes 11 de octubre 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

Asistente Administrativo

☎ (066) 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° 0006-2022-AAP-WEB-AYP

Expediente : 0006-2022-AAP-WEB-AYP
Reclamante : Jimena Gabriela Albites Huillcahuari

Ayacucho, 18 de octubre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-AYP de fecha 12 de octubre del 2022, interpuesto por Jimena Gabriela Albites Huillcahuari, identificada con DNI N° 46944367 (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 del 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 vigor 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 señalando lo siguiente;

"JUAN ALBITES SULCA 28313059 TEÓFILA HUILLCAHUARI DE ALBITES 28248238 RESPECTO A LA RESOLUCIÓN 05; SE DEBE PRECISAR QUE EN LA MISMA NO SE MENCIONA NADA RESPECTO A LAS CAPTURAS DE LAS CÁMARAS DE SEGURIDAD NI SOBRE LA PERTINENCIA PARA DEMOSTRAR LO MANIFESTADO EN EL INFORME Y EN LA RESOLUCIÓN 04; PORQUE SE VUELVE A REPETIR, ES INSUFICIENTE; POR LO QUE SE DEDUCE QUE CUANDO ALGÚN ASPECTO NO ES BIEN ADOPTADO, LA ENTIDAD OPTARÁ POR OMITIR COMPLETAMENTE DICHA INFORMACIÓN. TODAS LAS ENTIDADES CUMPLEN FUNCIONES BAJO MARCOS NORMATIVOS; SIN EMBARGO, EN ALGUNAS OPORTUNIDADES ESOS LINEAMIENTOS IMPIDEN QUE EL PERSONAL BRINDE EL SERVICIO DE MANERA ÓPTIMA. TENIENDO LA DISPOSICIÓN Y EL INTERÉS NECESARIOS SE CONTINUARÍA CON EL PROCEDIMIENTO CUMPLIENDO LOS REQUISITOS Y PLAZOS ESTABLECIDOS EN LA MATERIA; YA QUE LA ENTIDAD NO ES COMPETENTE PARA RESOLVER PROBLEMAS DE ESTA NATURALEZA POR ÚLTIMO SE PUEDE CONCLUIR A TRAVÉS DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS, QUE LAMENTABLEMENTE, CONTINÚA EL HÁBITO DE JUSTIFICAR LAS DECISIONES ADOPTADAS POR MÁS QUE NO SEAN LAS



ADECUADAS Y NO SE ALINEEN AL BIENESTAR DE LOS USUARIOS QUE SON LOS MÁS AFECTADOS EMOCIONAL Y FÍSICAMENTE” Sic

Que, sobre el particular, se puede apreciar que la Reclamante se pronuncia sobre la RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-WEB-AYP, remitida a la señora Teófila Huillcahuari de Albites por los mismos hechos y en la RESOLUCIÓN N° 0005-2022-AAP-WEB-AYP, remitida a ella misma.

Que, si bien se comprende su malestar, lamentablemente no existe ninguna evidencia que demuestre que el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. haya intervenido en la negativa de que se aborde el avión, más aún cuando no existe posibilidad legal que ello sea así, toda vez que la decisión de quien aborda un avión solo la puede realizar el personal de la línea aérea transportadora.

Que, de hecho, las imágenes mostradas dan cuenta que el pasajero ya se encontraba dentro de la sala de embarque, por lo que al encontrarse dentro de la sala, la competencia legal respecto al abordaje recae exclusivamente en el personal de la línea aérea transportadora, conforme ha sido indicado tanto en la RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-WEB-AYP como en la RESOLUCIÓN N° 0005-2022-AAP-WEB-AYP y en la presente resolución que se está emitiendo.

Que, en todo caso, si la Reclamante considera que lo resuelto por Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es inadecuado tiene expedito su derecho a presentar los recursos que se han señalado en ambas resoluciones, sin perjuicio de que opte por seguir presentando los reclamos que tenga a bien presentar conforme lo ha venido haciendo, los mismos que serán atendidos, como en el presente caso.

Que, por tanto, se reitera que la materia de reclamo no es una materia que corresponda ser resuelta por Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino por la línea aérea transportadora quien tiene a su cargo la responsabilidad sobre el abordaje conforme ha sido indicado.

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 IMPROCEDENTE el reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-AYP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de recordar a la Reclamante que tiene derecho a adoptar las medidas que estime pertinente conforme ha sido indicado.

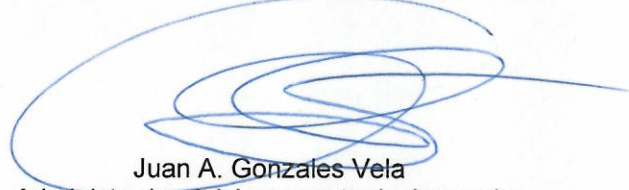
Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y 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.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo de la Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Juan A. Gonzales Vela
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N.º 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

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.