

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** domingo, 23 de octubre de 2022 02:12 p. m.  
**Para:** Reclamos  
**CC:** helard50@hotmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



## Muchas gracias por su comunicación helard lopez.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

### Reclamo N° 007-2022-AAP-WEB-AYP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** helard lopez

**Sede:** AYP

**Tipo de documento:** DNI

**Número:** 21455864

**Correo electrónico:** helard50@hotmail.com

**Nacionalidad:** Perú

**Provincia y Departamento:** Lima

**Dirección:** ignacio de la puente 370 departamento 17

**Teléfono:** 959390196

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** Al llegar al aeropuerto de ayacucho la que controla los tiques de las movilidades al ingreso es muy malquiriada irrespetuosa, y se nego a entregar su nombre y el libro de reclamaciones el día 23 octubre del 2022 a las 13.30 horas, es una señorita donde entregan los tiques, maltrata a toda

oetsona y a los taxistas , yo viajo continuamen y deja mucho que desear

**Elementos Probatorios:** Mis familiares lourdes montoya sanchez y yaneth lopez gutierrez testigos de dicha ocurrencia

**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.

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Auxiliar Administrativa Ayacucho  
**Enviado el:** lunes, 7 de noviembre de 2022 07:00 p. m.  
**Para:** helard50@hotmail.com  
**CC:** Alejandro Chavez Farfan  
**Asunto:** Reclamo N° 007-2022-AAP-WEB-AYP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N°007-2022-AAP-WEB-AYP.pdf

Estimada Sr. Helard López Gutiérrez

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°007 que atiende su reclamo presentado el día 23 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](http://www.aap.com.pe)

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Alfredo Merdivil"  
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° 0007-2022-AAP-WEB-AYP

**Expediente** : 0007-2022-AAP-WEB-AYP  
**Reclamante** : Helard Lopez Gutierrez

Ayacucho, 07 de noviembre de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 007-2022-AAP-WEB-AYP de fecha 23 de octubre del 2022, interpuesto por Helard Lopez Gutierrez, identificado con DNI N° 21455864 (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 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, el Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente;

"Al llegar al aeropuerto de Ayacucho la que controla los tiques de las movilidades al ingreso es muy malcriada irrespetuosa, y se negó a entregar su nombre y el libro de reclamaciones el día 23 octubre del 2022 a las 13.30 horas, es una señorita donde entregan los tiques, maltrata a toda persona y a los taxistas, yo viajo continuamente y deja mucho que desear"

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME 001-2022-AYP-LPEO remitido por la empresa Los Portales que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de lo indicado en el INFORME 001-2022-AYP-LPEO de la empresa a cargo del control de ingreso, se aprecia que, si bien se discrepa de lo indicado por el Reclamante, también se ofreció las disculpas del caso por la percepción generada respecto de la actuación del personal,





Que, en ese sentido, sobre las percepciones que se puedan tener respecto del comportamiento del personal, de acuerdo al marco legal vigente no se puede determinar e imputar incumplimientos funcionales sin que se cumplan con las condiciones legales para ello, lo que en el presente caso no se cumple por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

Que, sin perjuicio de ello, si se toma en cuenta el presente reclamo y se agradece a la Reclamante la presentación del mismo, pues permite a Aeropuertos Andinos del Perú S.A, estar informado y requerir a la empresa a cargo del ingreso que capacite a su personal para que en las indicaciones que brinden a los usuarios no se genere una impresión indebida y no deseada por Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, de acuerdo con ello, el presente reclamo es tomado como una oportunidad de mejora y se requerirá a la empresa operadora redoblar la capacitación de su personal para que no de impresiones indebidas sin perjuicio de ofrecer las disculpas al Reclamante por la impresión que tuvo y originó el presente reclamo.

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° 007-2022-AAP-WEB-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 001-2022-AYP-LPEO, sin perjuicio de indicar al Reclamante que su reclamo es tomado en cuenta como una oportunidad de mejora y que se requerirá a la empresa operadora redoblar la capacitación de su personal para que no de impresiones indebidas y adicionalmente ofrecerle las disculpas por la impresión que tuvo y originó su reclamo.

**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 resolución<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME 001-2022-AYP-LPEO al correo del Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Enrique Alejandro Chávez Farfán  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

---

*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*



### INFORME 001-2022-AYP-LPEO

**PARA:** Miguel Astorayme Quintana  
**Coordinador de Operaciones**

**DE:** Doris Cuba Quillahuaman  
**Administrador**

**FECHA:** 25 de octubre del 2022

**ASUNTO:** Reclamo N° 007-2022-AAP-WEB-AYP

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al Reclamo N° 007 -2022 AAP-WEB-AYP colocado el día 23 de octubre del presente año a través de los canales atención de Aeropuertos Andinos Del Peru.

Con fecha 23.10.2022 a horas 13:30 pm el ingreso vehicular al estacionamiento, estuvo con alto transito de taxis y clientes que venían a dejar a sus pasajeros y parientes, es en ese momento que la anfitriona procede a informar a todos los que se encontraban en la vía, que la tolerancia es de 3 minutos, esto con la finalidad que en la salida no se genere tráfico, ya que en reiteradas oportunidades indican que no se les brinda esa información, a pesar de estar debidamente especificada al ingreso del estacionamiento, en la vía se encontraban varios vehículos los cuales uno de ellos trasladaba al señor Helard Lopez, el cual escucho la información que estaba brindando la anfitriona, es por ello que el dueño del taxi decidió no ingresar ni retirar el ticket del dispensador, retrocedió y dejó al señor Elard con su equipaje en el ingreso vehicular.

El señor Helard molesto fue a increparle a la señorita con palabras elevadas de tono que haría lo posible por que la retiren de su trabajo, la señorita le quiso explicar que no se le estaba prohibiendo el ingreso, solo informándole , para que el señor del taxi que lo trasladaba no tenga inconvenientes al salir ya que siempre el señor se queja por el cobro que se les realiza al excederse el tiempo de tolerancia, el señor Helard al estar molesto se colocó al costado del dispensador de ticket, lo cual podía generar un accidente, el efectivo policial lo invito a que se colocara en una zona más segura,el señor se retiró y se apersono a sala de embarque, solicitando llenar el libro de reclamos del aeropuerto.

Cabe mencionar que el señor Helard no solicitó llenar el libro de reclamaciones del estacionamiento, solo se retiró indicando que presentaría su reclamo, la anfitriona lo escuchó y procedió a seguir atendiendo a los clientes que ya se estaban retirando.

Asimismo, según lo manifestado por la anfitriona, se procedió a llamar al señor Helard para poder escuchar su versión, se le explicó las condiciones de uso de nuestro servicio, asimismo se le brindó las disculpas del caso, por el mal momento que se hizo pasar de manera involuntaria, también se le indicó que se reforzará con nuestro equipo esta observación realizada para poder mejorar la percepción de nuestro servicio prestado, el señor quedó conforme con mi atención.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Doris Cuba Quillahuaman  
**Administrador**  
Los Portales Estacionamientos Operadora



**FOTOS DE INGRESO VEHICULAR**

