



Aeropuertos
Andinos del
Perú

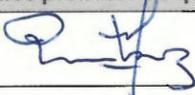
AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP ALFREDO MENDÍVIL DUARTE"
AYACUCHO

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 N° 000002		2023 - AAP - AYP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	EDWARD EUSEBIO BARBOZA PALOMINO		
	Teléfono:		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: ebarboza3@gmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	09802864		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Av. Mariscal Cáceres 567 / Huamanga / Ayacucho / Perú		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>Teniendo una hija menor de edad, no se me permitió ingresar alas instalaciones estriores (parqueos) del aeropuerto para recogerla en vuelo proveniente de Lima via LATAM, arribado a las 8:40 am.</p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
			
	Firma	Huella digital	
			
	Fecha: 26 de febrero de 2023		



RESOLUCIÓN N° 0002-2023-AAP-AYP

Expediente : 0002-2023-AAP-AYP
Reclamante : Edward Eusebio Barboza Palomino

Ayacucho, 28 de febrero de 2023

VISTO:

El reclamo N° 000002-2023-AAP-AYP, de fecha 26 de febrero del 2023, interpuesto por Edward Eusebio Barboza Palomino, identificado con DNI N° 09802864 (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 no se le permitió el ingreso al Aeropuerto para recoger a su menor hija que llegaba en un vuelo proveniente de Lima.

Que, sobre el particular, se cuenta con el reporte de seguridad aeroportuaria que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que se pronuncia sobre lo acontecido.

Que, al respecto, lo primero que corresponde indicar es que se lamenta lo sucedido y se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por la incomodidad que representa para los familiares y acompañantes las restricciones dispuestas por la autoridad aeronáutica en vista a la situación que atraviesa el país.

Que, sin perjuicio de ello, debe mencionarse que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede dejar de cumplir con las restricciones y en el presente caso, conforme se indica en el reporte de seguridad aeroportuaria, se brindó las facilidades posibles permitiendo el ingreso de un familiar conforme a la imagen del reporte a continuación:



Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 08:50 a.m. del día 26 de febrero del presente año, el señor Edward Eusebio Barboza Palomino, identificado con DNI N° 09802864, se presenta en la oficina AVSEC solicitando el libro de reclamaciones indicando que el personal de seguridad que se encontraba al ingreso del aeropuerto le negó el ingreso tanto a él y a su esposa, quienes se presentaron en el aeropuerto a recoger a su menor hija proveniente de la ciudad de Lima en el vuelo LATAM 2182.

El personal de seguridad les indicó que solo estaba permitido el acceso a pasajeros que cuenten con tarjetas de embarque y/o reservas de los vuelos programados en el mismo día de su asistencia; motivo por el cual los familiares no podrían ingresar a las instalaciones del aeropuerto salvo sea necesario por alguna asistencia especial que requiera el pasajero, pero considerando que se trataba de un menor de edad, se le permitiría el acceso solo a una persona, procediendo con el ingreso de la mamá de la menor.

Cabe mencionar que mientras el personal de seguridad explicaba los motivos de la restricción de acceso el usuario mostró una actitud prepotente y le faltó el respeto al personal de seguridad quién tuvo que recurrir al apoyo del personal PNP para calmar al usuario.

Finalmente, luego de que la menor saliera del aeropuerto acompañada de su mamá, el Sr. Barboza solicitó ingresar para colocar el reclamo en el libro de reclamaciones de AAP, a quien se le brindó el acceso correspondiente.

Es preciso indicar que la restricción de acceso responde a la solicitud de Ministerio de Transportes y Comunicaciones, debido a la actual coyuntura política a nivel nacional lo señala el Decreto Supremo N° 143-2022-PCM con el fin de garantizar el control del orden interno y la tranquilidad de la población tras las manifestaciones que se vienen suscitando en distintas regiones del país

Es todo en cuanto tengo que informar.

Atte.



Bruno David Lope De la Cruz

Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG

Que, en ese sentido, no se aprecia un incumplimiento por parte del personal de la empresa en su proceder y por el contrario se da cuenta de las facilidades que se pudo brindar pese a las restricciones dispuestas por la autoridad.

Que, en consecuencia, estando a los hechos corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto sin perjuicio de reiterar que se lamenta lo sucedido y se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por la incomodidad que representa para los familiares y acompañantes las restricciones dispuestas por la autoridad aeronáutica, agradeciendo también su comprensión.

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° 000002-2023-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 reporte de seguridad aeroportuaria, sin perjuicio de lamentar lo sucedido, comprender el malestar del Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por la incomodidad que representa para los familiares y acompañantes las restricciones dispuestas por la autoridad aeronáutica, agradeciéndole también su comprensión.

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 y el reporte de seguridad aeroportuaria al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Administrador del Aeropuerto de Ayacucho
Enrique Chávez Farfán

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

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.

FECHA: 27/02/2023

HORA: 12:00 horas

DE: Bruno David Lope De la Cruz

CARGO: Oficial AVSEC

A: Enrique Alejandro Chávez Farfán

CARGO: Administrador de Aeropuerto

ASUNTO: Descargo reclamo N°002-2023

LUGAR DE NOVEDAD: Ingreso Aeropuerto

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 08:50 a.m. del día 26 de febrero del presente año, el señor Edward Eusebio Barboza Palomino, identificado con DNI N° 09802864, se presenta en la oficina AVSEC solicitando el libro de reclamaciones indicando que el personal de seguridad que se encontraba al ingreso del aeropuerto le negó el ingreso tanto a él y a su esposa, quienes se presentaron en el aeropuerto a recoger a su menor hija proveniente de la ciudad de Lima en el vuelo LATAM 2182.

El personal de seguridad les indicó que solo estaba permitido el acceso a pasajeros que cuenten con tarjetas de embarque y/o reservas de los vuelos programados en el mismo día de su asistencia; motivo por el cual los familiares no podrían ingresar a las instalaciones del aeropuerto salvo sea necesario por alguna asistencia especial que requiera el pasajero, pero considerando que se trataba de un menor de edad, se le permitiría el acceso solo a una persona, procediendo con el ingreso de la mamá de la menor.

Cabe mencionar que mientras el personal de seguridad explicaba los motivos de la restricción de acceso el usuario mostró una actitud prepotente y le faltó el respeto al personal de seguridad quién tuvo que recurrir al apoyo del personal PNP para calmar al usuario.

Finalmente, luego de que la menor saliera del aeropuerto acompañada de su mamá, el Sr. Barboza solicitó ingresar para colocar el reclamo en el libro de reclamaciones de AAP, a quien se le brindó el acceso correspondiente.

Es preciso indicar que la restricción de acceso responde a la solicitud de Ministerio de Transportes y Comunicaciones, debido a la actual coyuntura política a nivel nacional lo señala el Decreto Supremo N° 143-2022-PCM con el fin de garantizar el control del orden interno y la tranquilidad de la población tras las manifestaciones que se vienen suscitando en distintas regiones del país

Es todo en cuanto tengo que informar.

Atte.



Bruno David Lope De la Cruz

ANDINO

Asistente Administrativa Ayacucho <asistente.ayp@aap.com.pe>

RESOLUCION RECLAMO N°0002-2023-AYP

1 mensaje

Asistente Administrativa Ayacucho <asistente.ayp@aap.com.pe>

28 de febrero de 2023, 13:06

Para: "EBarboza3@gmail.com" <EBarboza3@gmail.com>

Cc: Alejandro Chavez Farfan <alejandro.chavez@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

Estimado Sr.Edward Eusebio Barboza Palomino

Ante todo, un cordial saludo,por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0002 que atiende su reclamo presentado el día 26 de Febrero del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

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

Saludos

Vanessa Porras.



RESOLUCION N° 0002-2023-AAP-AYP.pdf

1568K