



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 <b>000004</b>		2023 - AAP - AYP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante <b>MANUEL MARIQUE NUGENT.</b> Teléfono: <b>997099166</b>		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección de correo electrónico: <b>manuelmarique.nu@gmail.com</b>		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	<b>25409874</b>		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País <b>VRB. Pedro Ruiz Gallo C-13 Bellavista Callao.</b>		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto <input checked="" type="checkbox"/>		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>EL SERVICIO DE BAÑOS DE VARONES NO FUNCIONA EL VENTILADOR LOS GASES TOXICOS DEL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL SE ENCUENTRA EN UN ALTO NIVEL CONTAMINANTE SIENDO LAS 14:34 HORAS DEL DIA 17/01/23. SIGUIENTE EL SERVICIO DEL ADMINISTRADOR GENERAL EL CUAL YA SE HABA RETIRADO.</p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		

Firma

Huella digital

Fecha: **15** de **Abril** de 20 **23**.

## Asunto: RESOLUCION RECLAMO N°0004-2023-AYP



**Asistente Administrativa Ayacucho** <asistente.ayp@aap.com.pe>  
para manuelmanriquenu@gmail.com, Alejandro Chavez Farfan

Estás viendo un mensaje adjunto. Correo de Andino no puede verificar la autenticidad de los mensajes adjuntos.

Estimado Sr.Manuel Enrique Nugent

Ante todo, un cordial saludo,por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0004 que atiende su reclamo presentado el día 15 de Abril del presente año en las instala

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

Saludos  
Alina Moran  
Asis-Adm

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail





## RESOLUCIÓN N° 0004-2023-AAP-AYP

**Expediente :** 0004-2023-AAP-AYP  
**Reclamante :** Manuel Manrique Nugent

Ayacucho, 18 de abril de 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 000004-2023-AAP-AYP, de fecha 15 de abril del 2023, interpuesto por Manuel Manrique Nugent, identificado con DNI N° 25409874 (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 el ventilador de los servicios higiénicos de varones no funciona y que los gases tóxicos del agua residual tienen un alto nivel contaminante.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 001-2023-ST-AYP-AAP que se pronuncia sobre los hechos señalados que se adjunta a la presente y forma parte integrante.

Que, al respecto, lo primero que corresponde señalar es se lamenta lo sucedido y se ofrece las disculpas del caso por la situación encontrada.

Que, sin embargo, como se da cuenta en el Informe N° 001-2023-ST-AYP-AAP, la situación encontrada no obedece a que los ventiladores se encuentran inoperativos ni que no se realice el servicio de limpieza de forma permanente. En efecto, existen momentos en que puede ocurrir como lamentablemente habría ocurrido en que se presenten supuestos como el indicado por el reclamante que escapan a las acciones del Aeropuerto y que gracias a



reclamos como el que se presenta permiten buscar oportunidades de mejora a fin de minimizar la ocurrencia de ellas.

Que, en ese sentido, corresponde indicar que si bien no se aprecia un incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. que motive declarar fundado el presente reclamo, si se lamenta la situación y se ofrece las disculpas del caso por ello, comprometiéndose la empresa a tomar el reclamo como una oportunidad de mejora para mitigar la ocurrencia de dicho tipo de situaciones.

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° 000004-2023-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 Informe N° 001-2023-ST-AYP-AAP, sin perjuicio de lamentar la situación y ofrecer las disculpas del caso al Reclamante y precisar que se tomará su reclamo como una oportunidad de mejora para mitigar la ocurrencia de dicho tipo de situaciones.

**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° 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.*

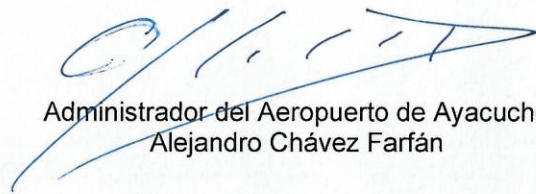
*El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si 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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 001-2023-ST-AYP-AAP al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Administrador del Aeropuerto de Ayacucho  
Alejandro Chávez Farfán



**INFORME 001-2023-ST-AYP-AAP**

**PARA** : Enrique Alejandro Chávez Farfán  
**Administrador Aeropuerto Ayacucho**

**DE** : Iván Sadot Gavilán Huamán  
**Supervisor de Terminal Aeropuerto Ayacucho**

**FECHA** : 18 de abril del 2023

**ASUNTO** : Reclamo N° 000004-2023-AAP-AYP

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N°000004-2023-AAP-AYP colocado el día 15 de abril del presente año a través del libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

El sábado 15 de abril aproximadamente a las 14:20 horas, el señor Manuel Manrique Nugent se presenta en los controles de seguridad e interpone una queja verbal al señor Bruno Lope Pérez, encargado de turno del área de AVSEC, indicando que en los servicios higiénicos de varones del Hall principal el ventilador no funcionaba y no permitía la extracción de los gases tóxicos del servicio de agua residual, asimismo, mencionó que el servicio higiénico se encontraba en un alto nivel contaminante.

El señor Bruno Lope procede a informarme vía telefónica el reclamo del pasajero, en ese momento mi persona se encontraba realizando actividades limpieza de FOD en la plataforma, por lo que al aproximarme, el pasajero ya había colocado el reclamo en el libro de reclamaciones y había ingresado a la sala de embarque; inmediatamente procedí a verificar el funcionamiento de los ventiladores (extractores de aire) en el servicio higiénico indicado e incluso en los demás servicios, pudiendo verificar que se encontraban operativos, constatando el hecho con un video probatorio.

Cabe mencionar que los ventiladores se accionan manualmente con un interruptor al costado del interruptor de luz, tal como se muestra en el **Anexo 01** del presente informe, y algunas oportunidades se ha podido evidenciar que algunos pasajeros de manera involuntaria apagan los extractores de aire, los cuales toman unos cuantos segundos en accionarse nuevamente.

Finalmente, es preciso indicar que todos los servicios higiénicos son limpiados antes y después de cada vuelo programado y contamos con servicio de desagüe por lo que no existe presencia de aguas residuales en el aeropuerto; de igual manera, se reforzará con el personal de limpieza la verificación de los servicios durante los vuelos, así como también la verificación de los extractores de aire que estos se encuentren encendidos y así evitar posibles inconvenientes con los usuarios.



Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS  
DEL PERÚ S.A.  
Iván Gavilán Huamán  
SUPERVISOR DE TERMINAL

Iván Sadot Gavilán Huamán  
Supervisor de Terminal Aeropuerto Ayacucho  
Aeropuertos Andinos del Perú

**Adjuntos. –**

Anexo 01: Imagen de interruptores en servicios higiénicos



Anexo 01



 **AEROPUERTOS ANDINOS  
DEL PERÚ S.A.**  
.....  
**Ivan Gavilan Huaman**  
SUPERVISOR DE TERMINAL







## RESOLUCIÓN N° 0004-2023-AAP-AYP

**Expediente** : 0004-2023-AAP-AYP  
**Reclamante** : Manuel Manrique Nugent

Ayacucho, 18 de abril de 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 000004-2023-AAP-AYP, de fecha 15 de abril del 2023, interpuesto por Manuel Manrique Nugent, identificado con DNI N° 25409874 (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 el ventilador de los servicios higiénicos de varones no funciona y que los gases tóxicos del agua residual tienen un alto nivel contaminante.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 001-2023-ST-AYP-AAP que se pronuncia sobre los hechos señalados que se adjunta a la presente y forma parte integrante.

Que, al respecto, lo primero que corresponde señalar es se lamenta lo sucedido y se ofrece las disculpas del caso por la situación encontrada.

Que, sin embargo, como se da cuenta en el Informe N° 001-2023-ST-AYP-AAP, la situación encontrada no obedece a que los ventiladores se encuentran inoperativos ni que no se realice el servicio de limpieza de forma permanente. En efecto, existen momentos en que puede ocurrir como lamentablemente habría ocurrido en que se presenten supuestos como el indicado por el reclamante que escapan a las acciones del Aeropuerto y que gracias a



reclamos como el que se presenta permiten buscar oportunidades de mejora a fin de minimizar la ocurrencia de ellas.

Que, en ese sentido, corresponde indicar que si bien no se aprecia un incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. que motive declarar fundado el presente reclamo, si se lamenta la situación y se ofrece las disculpas del caso por ello, comprometiéndose la empresa a tomar el reclamo como una oportunidad de mejora para mitigar la ocurrencia de dicho tipo de situaciones.

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° 000004-2023-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 Informe N° 001-2023-ST-AYP-AAP, sin perjuicio de lamentar la situación y ofrecer las disculpas del caso al Reclamante y precisar que se tomará su reclamo como una oportunidad de mejora para mitigar la ocurrencia de dicho tipo de situaciones.

**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° 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.*

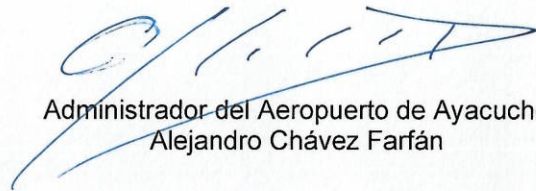
*El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si 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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 001-2023-ST-AYP-AAP al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Administrador del Aeropuerto de Ayacucho  
Alejandro Chávez Farfán



**INFORME 001-2023-ST-AYP-AAP**

**PARA** : Enrique Alejandro Chávez Farfán  
**Administrador Aeropuerto Ayacucho**

**DE** : Iván Sadot Gavilán Huamán  
**Supervisor de Terminal Aeropuerto Ayacucho**

**FECHA** : 18 de abril del 2023

**ASUNTO** : Reclamo N° 000004-2023-AAP-AYP

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N°000004-2023-AAP-AYP colocado el día 15 de abril del presente año a través del libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

El sábado 15 de abril aproximadamente a las 14:20 horas, el señor Manuel Manrique Nugent se presenta en los controles de seguridad e interpone una queja verbal al señor Bruno Lope Pérez, encargado de tuno del área de AVSEC, indicando que en los servicios higiénicos de varones del Hall principal el ventilador no funcionaba y no permitía la extracción de los gases tóxicos del servicio de agua residual, asimismo, mencionó que el servicio higiénico se encontraba en un alto nivel contaminante.

El señor Bruno Lope procede a informarme vía telefónica el reclamo del pasajero, en ese momento mi persona se encontraba realizando actividades limpieza de FOD en la plataforma, por lo que al aproximarme, el pasajero ya había colocado el reclamo en el libro de reclamaciones y había ingresado a la sala de embarque; inmediatamente procedí a verificar el funcionamiento de los ventiladores (extractores de aire) en el servicio higiénico indicado e incluso en los demás servicios, pudiendo verificar que se encontraban operativos, constatando el hecho con un video probatorio.

Cabe mencionar que los ventiladores se accionan manualmente con un interruptor al costado del interruptor de luz, tal como se muestra en el **Anexo 01** del presente informe, y algunas oportunidades se ha podido evidencias que algunos pasajeros de manera involuntaria apagan los extractores de aire, los cuales toman unos cuantos segundos en accionarse nuevamente.

Finalmente, es preciso indicar que todos los servicios higiénicos son limpiados antes y después de cada vuelo programado y contamos con servicio de desagüe por lo que no existe presencia de aguas residuales en el aeropuerto; de igual manera, se reforzará con el personal de limpieza la verificación de los servicios durante los vuelos, así como también la verificación de los extractores de aire que estos se encuentren encendidos y así evitar posibles inconvenientes con los usuarios.



Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS  
DEL PERÚ S.A.  
Iván Gavilán Huamán  
SUPERVISOR DE TERMINAL

Iván Sadot Gavilán Huamán  
Supervisor de Terminal Aeropuerto Ayacucho  
Aeropuertos Andinos del Perú

**Adjuntos. –**

Anexo 01: Imagen de interruptores en servicios higiénicos



Anexo 01



 **AEROPUERTOS ANDINOS  
DEL PERÚ S.A.**  
.....  
**Ivan Gavilan Huaman**  
SUPERVISOR DE TERMINAL

