

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO			Nº 000002	2024 - AAP - AYP
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante			
	Rojas Sulca Boz			
	Teléfono: 990594140			
2	Correo electrónico			
	rojascontrol@hotmail.com			
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico			<input type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico:			
3	Documento de Identidad del Reclamante			
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
	28311848			
4	Domicilio del Reclamante			
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País			
	GRAU 613 - Ayacucho.			
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>- Reclamo el acto abusivo cometido con mi hija KATHERINE SULCA Andrack, que a tenido que pagar un monto de dinero por acceder a la Puerta de ingreso - NO HAYASALIDAS, en la q me entregó una bolsita de 2 kilos de equipaje de mano, que la empresa SKY, no le permitio llevar, forzándola a un sobrepeso de 440. Bolaca.</p> <p><i>[Firma]</i> Rojas Sulca Boz REG. COL 16877 ABOGADO.</p>			
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)			
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
	<p><i>[Firma]</i> Firma</p>			<p>Huella digital</p> <p><i>[Huella]</i></p>
	<p>Fecha: 4 de Mayo de 2024</p>			

PROVEEDOR

RESOLUCIÓN RECLAMO N° 002-2024-AAP-AYP

1 mensaje

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

16 de abril de 2024, 9:59

Para: rogerscontrol@hotmail.com

Cc: Jonathan Pareja <jonathan.pareja@aap.com.pe>

Estimado Sr. Rogers Sulca Baez

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N° 002-2024-AAP-AYP que atiende su reclamo presentado el día 09 de abril del presente año, en las instalaciones del aeropuerto de ayacucho

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

Atte



Alina Moran Pantoja
Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2523 / 922 711 376
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte"
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.

2 adjuntos **RESOLUCION N°002-2024-AAP-AYP.pdf**
1011K **DESCARGO RECLAMO N°002-2024.pdf**
2139K



RESOLUCIÓN N° 0002-2024-AAP-AYP

Expediente : 0002-2024-AAP-AYP
Reclamante : Rogers Sulca Báez

Ayacucho, 15 de Abril de 2024

VISTO:

El reclamo N° 0002-2024-AAP-AYP de fecha 09 de Abril de 2024, interpuesto por Rogers Sulca Báez identificado con DNI N° 28311848 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto "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 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 que su hija se le habría cobra indebidamente por haber acercarse a la puerta de ingreso, por lo que no le parece correcto que se cobre por ello

Que, al respecto, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria, que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución, el mismo que detalla que la hija del reclamante antes de salir de la Sala de Embarque, es informada de manera oportuna que para su reingreso deberá volver a pagar y acto seguido sale de zona estéril hacia la zona pública, como puede apreciarse en las imágenes contenida en el informe.



Que, bajo dicho supuesto, al tener que reingresar a la sala de embarque, resulta necesario que el pasajero vuelva a pasar por el control de seguridad por lo que de acuerdo a la normatividad contractual y legal aplicable corresponde que realice un pago por dicho nuevo control o servicio, situación que fue realizada sin objeción por la hija del Reclamante.

Que, adicionalmente a ello, en el Aeropuerto se cuenta con paneles que con claridad indican los supuestos en que se revalida la TUUA, supuesto que no es el ocurrido en el presente caso, precisando que la información que se brinda a los pasajeros es supervisada de manera permanente por OSITRAN, por lo que no corresponde señalar que no se brinda información.

Que, por lo tanto, no obstante comprender el malestar del Reclamante, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto pues se ha procedido conforme a las disposiciones aplicables.

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° 0002-2024-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 que se adjunta.

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

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 Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Jonathan Pareja Mendoza
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho