



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000003 2024 - AAP - AYP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Shirley BOULANGER RUFINO.	
	Teléfono:	
2	Correo electrónico <i>dma150770@gmail.com</i>	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Dirección de correo electrónico: <i>dma150770@gmail.com</i>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	<i>10481177</i>	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País	
	<i>San NORBERTO EL ESPURO 750 S. Isidro</i>	
5	Dependencia de Aerpuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	<p>AREA VIP = CERRADO. a ultimo momento pusieron el anuncio de aviso: "Salon cerrado x mantenimiento". y lo hicieron por que reclamé. es tercera vez que hacen lo mismo.</p>	
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Firma	Huella digital
	<i>Boulanger</i>	
	Fecha: <i>15</i> de <i>abril</i> de 20 <i>24</i>	

RESOLUCION RECLAMO 003

1 mensaje

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

Para: "dma150770@gmail.com" <dma150770@gmail.com>

Cc: Jonathan Pareja <jonathan.pareja@aap.com.pe>, Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe>

25 de abril de 2024, 16:20

Estimada Shily Boulanger Rufino

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N° 003-2024-AAP-AYP que atiende su reclamo presentado el día 15 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.



RESOLUCIÓN N° 0003-2024-AAP-AYP

Expediente : 0003-2024-AAP-AYP
Reclamante : Shirly Marlene Boulangger Rufino

Ayacucho, 25 de Abril de 2024

VISTO:

El reclamo N° 0003-2024-AAP-AQP, de fecha 15 de Abril de 2024, interpuesto mediante el Libro de Reclamaciones por Shirly Marlene Boulangger Rufino quien se identificaría con DNI N° 10481177 (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 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, la Reclamante manifiesta que cuando quiso hacer uso de la Sala VIP esta se encontraba cerrada.

Que, al respecto se debe tener en cuenta que conforme a la comunicación sostenida vía correo electrónico en fecha 18 de abril del 2024, la Coordinadora de Salas VIP se puso en contacto con el Reclamante, a fin de ofrecerle las disculpas del caso y a la vez brindarle un ingreso gratuito a Sala VIP, como se puede apreciar



El lun, 22 abr. 2024 a la(s) 5:06 p. m., Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe> escribió:
Estimada Sra. Boulanger, buenas tardes.

Gracias por su tiempo y disposición en la llamada que sostuvimos hoy, para revisar su reclamo interpuesto el 15 de abril del presente, en el libro de reclamaciones del aeropuerto de Ayacucho.

De acuerdo con lo conversado, lamentamos mucho que su experiencia en una de nuestras salas no haya sido la esperada y por ello, con el fin de que pueda visitarnos nuevamente, le ofrecemos 1 ingreso doble gratuito para cualquiera de nuestras 5 Salas VIP, ubicadas en los aeropuertos de Arequipa, Ayacucho, Juliaca, Tacna y Puerto Maldonado, en la fecha que usted decida, ya que nuestro propósito es que nuestros pasajeros vivan una experiencia memorable cada vez que nos visitan. Por lo pronto le enviaremos un pase doble con vigencia de 1 año.

Por favor su amable apoyo para responder este correo dando su conformidad.

Por último, reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando para mejorar nuestro servicio y ¡la esperamos pronto!

Gracias, saludos.



Liliana Mestas Chambi

Situación que fue aceptada de manera explícita por el reclamante, en fecha 22 de Abril del 2024

dma1507@hotmail.com Boulanger <dma150770@gmail.com>
Para: Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe>

22 de abril de 2024, 17:13

Buenas tardes Srta Liliana; le agradezco tener la amabilidad de responder a mi reclamo en Los Andes Salon VIP AYP.....gracias también x la facilidad que me está dando para mi próximo viajes y usar Salon VIP ...

En razón a lo indicado, dado que se ha llegado a un acuerdo previo con la Reclamante y el mismo se halla conforme con la solución brindada por Aeropuertos Andinos del Perú S.A., corresponde declarar la sustracción de la materia, en relación al reclamo formulado.

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 la sustracción de la materia respecto del reclamo N° 0003-2024-AAP-AYP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

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.



Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
AYACUCHO

JONATHAN PAREJA MENDOZA
GERENTE DE AEROPUERTO

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.