

ANDINO

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

Reclamo via web aap.com.pe

9 mensajes

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: lminchola@contraloria.gob.pe

23 de febrero de 2023, 11:58



Muchas gracias por su comunicación Lizbeth Marilyn Minchola Contreras.

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

Reclamo N° 002-2023-AAP-WEB-AYP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Lizbeth Marilyn Minchola Contreras
Sede: AYP
Tipo de documento: DNI
Número: 44992178
Correo electrónico: lminchola@contraloria.gob.pe
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Lima
Dirección: Jr. Rimac 260 Tablada de Lurín Distrito de Villa María del Triunfo
Teléfono: 948105890

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: El hecho denunciado sucedió hoy a las 5:45 a.m., en el aeropuerto de Ayacucho, en el control de embarque. Por motivo de trabajo, llevo conmigo mi laptop, equipo telefónico y demás bienes que pasan por el control. Dejé mi laptop y celular en unas de las bandejas de control, un personal del aeropuerto se encontraba al costado de esta bandeja, la cual posicioné de modo correcto, mientras acomodaba mis demás cosas, siento un sonido fuerte y veo a mi celular y laptop

tirados en el piso, por lo que el personal se va sin decirme nada. Una de las señoritas también personal del aeropuerto señala que debí acomodar bien la bandeja, cosa que sí hice. Pésima experiencia.

Elementos Probatorios: Solicito las grabaciones de la sala de embarque en el rango de horas 05:38 a 05:50 a.m.

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.

© 2021 Aeropuertos Andinos del Perú. All rights reserved.



RESOLUCIÓN N° 002-2023-AAP-WEB-AYP

Expediente : 002-2023-AAP-WEB-AYP
Reclamante : Lizbeth Marilyn Minchola Contreras

Ayacucho, 27 de Febrero de 2023.

VISTO:

El reclamo N° 002-2023-AAP-WEB-AYP, de fecha 23 de Febrero de 2023, interpuesto por Lizbeth Marilyn Minchola Contreras, identificado con DNI N° 44992178 (en adelante, la Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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 presenta su queja señalando que en el control de embarque del aeropuerto habría colocado su celular y laptop en las bandejas de control y que mientras acomodaba sus demás cosas, escucho un sonido fuerte y al percatarse se trababa de la bandeja de control que contenía su celular y computadora que habían caído al piso, y que ningún personal le habría explicado lo sucedido.

Que, conforme lo señalado en el Reporte de Seguridad del Oficial AVSEC de fecha 23 de Febrero del 2023, el mismo que se adjunta a la presente, se advierte que debido a que un pasajero anterior a la reclamante no colocó bien su equipaje, se tuvo un derrame de líquido



(agua), que origino que la faja de la máquina de rayos X se detuviera para proceder con la limpieza y no perjudique el equipaje de otros pasajeros, y frente a dicha situación al volver a poner en parcha la máquina de rayos X, en un movimiento regular de la misma, esta realiza un corto retroceso, lo cual ocasiona que las bandejas retrocedan y en tanto la bandeja de la reclamante estaba al borde de la mesa de rodillo esta fue empujada ligeramente por las bandejas anteriores ocasionando la caída de las pertenencias de la reclamante.

Que, sobre el particular debemos señalar que frente a dicha situación el Administrador del Aeropuerto se puso en contacto con la Reclamante como se puede apreciar a continuación

De: Alejandro Chavez Farfan <alejandro.chavez@aap.com.pe>
Enviado el: jueves, 23 de febrero de 2023 18:53
Para: Lizbeth Marilyn Minchola Contreras <lminchola@contraloria.gob.pe>
Asunto: Reclamo N° 002-2023-AAP-WEB-AYP

Estimada Srita. Minchola,

Buenas tardes, nuevamente le saluda Alejandro Chávez, administrador del aeropuerto de Ayacucho, en base a lo conversado vía telefónica, expresamos nuevamente las disculpas por las molestias ocasionadas el día de hoy por la mañana en el aeropuerto de Ayacucho, de igual manera, agradeceré pueda confirmarme lo indicado vía telefónica sobre la operatividad de sus equipos.

Quedo atento a su amable respuesta.

Gracias y saludos!



Alejandro Chávez Farfán
Administrador

☎ (51) 1 713 2523 / 942 174 403

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto "Comandante FAP Alfredo Mendivil Duarte"

Frente a dicha comunicación la Reclamante manifestó su agradecimiento por el seguimiento de su reclamo y manifestó que sus equipos no han sufrido daño alguno y que se encuentran operativos

----- Forwarded message -----

De: Lizbeth Marilyn Minchola Contreras <lminchola@contraloria.gob.pe>
Date: vie, 24 feb 2023 a las 14:00
Subject: RV: Reclamo N° 002-2023-AAP-WEB-AYP
To: alejandro.chavez@aap.com.pe <alejandro.chavez@aap.com.pe>

Buen día, estimado Sr. Alejandro Chávez,

Como le comenté por medio telefónico, tanto mi laptop como equipo telefónico se encuentran funcionando con normalidad. Muchas gracias por el seguimiento realizado a mi caso.

Saludos cordiales,

Atentamente,



Lizbeth Minchola Contreras
Subgerencia de Participación Ciudadana
Contraloría General de la República
Camilo Carrillo N° 114 - Jesús María-Lima - Perú
TEL: (51) 1 713 2523



Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por la Reclamante; sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente al haberse atendido satisfactoriamente y tener la conformidad de la reclamante corresponde declarar sustracción de la materia del reclamo interpuesto.

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 SUSTRACCION DE LA MATERIA respecto del reclamo N° 002-2023-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.

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 al correo consignado en el reclamo.

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.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alejandro Chavez Farfan
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

ANDINO

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

RESOLUCION RECLAMO N°0002-2023-AAP-WEB-AYP

1 mensaje

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

27 de febrero de 2023, 13:32

Para: lminchola@contraloria.gob.pe

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

Estimada Sra. Lizbeth Marilyn Minchola Contreras,

Ante todo, un cordial saludo, por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0002-2023-AAP-WEB-AYP que atiende su reclamo presentado el día 23 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°002-2023-AAP-WEB-AYP.pdf**

782K