



## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Auxiliar Administrativa Ayacucho  
**Enviado el:** martes, 31 de agosto de 2021 16:33  
**Para:** fiore.gfg@gmail.com  
**CC:** Juan Alberto Gonzales Vela  
**Asunto:** RECLAMO N° 0002-AYP-2021  
**Datos adjuntos:** Resolución N 0002-2021-AAP-AYP.pdf

Estimada Srta. Fiorella Gaby Fuster Guillen

Ante todo un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0002 que atiende su reclamo presentado el día 28 de Agosto del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

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

Saludos,



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Alina Moran Pantoja**

Auxiliar Administrativo

☎ (066) 527092 / 922711376

🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Alfredo Mendivil"  
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° 0002-2021-AAP-AYP

**Expediente** : 0002-2021-AAP-AYP  
**Reclamante** : Fiorella Gaby Fuster Guillen

Ayacucho, 31 de Agosto de 2021

### **VISTO:**

El reclamo N° 0002-2021-AAP-AYP, de fecha 28 de Agosto de 2021, interpuesto por Fiorella Gaby Fuster Guillen, identificada con DNI N° 46139440 (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja señalando que la sala de embarque estaría ocupada por una gran cantidad de personas y que no habría mucha ventilación, lo que estaría obligando a que los pasajeros se descubran las mascarillas para auto ventilarse por la sensación que se tiene.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que da cuenta de lo sucedido y que se anexa a la presente.

Que, al respecto, se debe mencionar en primer lugar que se comprende el malestar de la Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por los hechos acontecidos.

Que, sin embargo, conforme se indica en el Reporte de Seguridad Aeroportuaria, la situación de emergencia sanitaria que se vive a partir de la Pandemia del COVID 19, ha ocasionado que las autoridades competentes para el reinicio de las actividades cumplan con las disposiciones sanitarias y de bioseguridad que ello amerita.



Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. cumple con dichas disposiciones que además son objeto de supervisión por las autoridades competentes, entre ellas el aforo.

Que, en ese sentido, se observa que se ha respetado el aforo y que las medidas de ventilación son las toleradas de acuerdo a las disposiciones sanitarias en función a la infraestructura con la que se cuenta para el desarrollo de las actividades.

Que, como consecuencia de ello, si bien se reitera la comprensión del malestar de la Reclamante y las disculpas ofrecidas, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de indicar a la Reclamante que su reclamo será tomado en cuenta como parte de la evaluación que realiza la empresa permanentemente para mejorar las condiciones de los servicios que se ofrecen, precisando que dicha evaluación se realiza en función a la situación restrictiva que obliga la pandemia del COVID 19 y la incomodidad que la situación puede implicar, pero que se tiene que tolerar en aras de proteger la propagación del COVID 19.

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° 0002-2021-AAP-AYP, de fecha 28 de Agosto de 2021, interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de comprender su malestar, ofrecerles las disculpas del caso e indicarle que su reclamo será tomado en cuenta como parte de la evaluación que realiza la empresa permanentemente para mejorar las condiciones de los servicios que se ofrecen, precisando que dicha evaluación se realiza en función a la situación restrictiva que obliga la pandemia del COVID 19 y la incomodidad que la situación puede implicar.

**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 al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Juan Gonzales Vela  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho



## RESOLUCIÓN N° 0002-2021-AAP-AYP

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <b>FORMATO</b><br><b>REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA</b> | <b>SEG-AAP-FO-001(a)</b><br>Version: 01<br>Fecha de emisión:<br>07/09/2017 |
|--|---|--|

**FECHA: 28/08/2021**

**HORA: 13:40**

**DE: Yena Diana Añaños Mendoza**

**CARGO: Oficial AVSEC**

**A: Juan A. Gonzales Vela**

**CARGO: Administrador Del Aeropuerto**

**ASUNTO: Descargo del reclamo N°002**

**LUGAR DE NOVEDAD: Puesto de inspección SEMB**

### HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

**PRIMERO.-** Siendo las 13:40 horas aprox. se a persona la señora FIORELLA GABY FUSTER GUILLEN pasajera del vuelo 5210 de SKY, solicitando el libro de reclamos.

**SEGUNDO.-** Se procede a consultar la causa de su reclamo, a lo que refiere que por hallarse en un lugar con poca ventilación y la cantidad de personas (117 pasajeros) dentro de la sala de embarque este era un foco infeccioso en plena pandemia a lo que solicito se aperturen ventanas para el ingreso y salida de aire.

**TERCERO.-** Se le comunicó a la señora FUSTER que se está trabajando de acuerdo a lo establecido en lo protocolos de bioseguridad, también se le indico que esta respetando la cantidad de aforo dentro de la sala de embarque (120 pasajeros) y como medio de ventilación se aperturaron las puertas de la sala de embarque, pese a la información realizada la pasajera solicitó de manera reiterada el libro de reclamos, por lo tanto accediendo a su pedido se realizó la entrega.

Es cuanto puedo informar todo en honor a la verdad.

Atte.

Yena D. Añaños

Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG  
R.S: Aeropuertos Andinos del Perú S.A. / RUC: 20538593053 / Av. Mariscal la Mar 1263 Of. 601, Lima - Perú Act. Económica: Operador de Aeropuertos/ N°  
Trabajadores: 175 Aprox.