

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: miércoles, 2 de noviembre de 2022 03:45 p. m.
Para: Reclamos
CC: ale.estevesv25@gmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación Alessandra Esteves Venegas.

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

Reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-AYP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Alessandra Esteves Venegas
Sede: AYP
Tipo de documento: DNI
Número: 70995397
Correo electrónico: ale.estevesv25@gmail.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Lima
Dirección: Los zafiros 302 - San Martín de porres
Teléfono: 941164218

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Cancelación de vuelo, 15 min antes de despegar
Elementos Probatorios: No consignado.
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.

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Ayacucho <aux.ayp@aap.com.pe>
Enviado el: jueves, 3 de noviembre de 2022 06:38 p. m.
Para: ale.estevesv25@gmail.com
CC: Alejandro Chavez Farfan
Asunto: Reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-AYP
Datos adjuntos: Resolución N 0008-2022-AAP-WEB-AYP.pdf

Estimada Sra. Alessandra Esteves Venegas

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0008 que atiende su reclamo presentado el Día miércoles 02 de noviembre 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

Asistente Administrativo

☎ (066) 527 092 / 922 711 376

🌐 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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





RESOLUCIÓN N° 0008-2022-AAP-WEB-AYP

Expediente : 0008-2022-AAP-WEB-AYP
Reclamante : Alessandra Esteves Venegas

Ayacucho, 3 de noviembre del 2022

VISTO:

El reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-AYP de fecha 2 de noviembre del 2022, interpuesto por Alessandra Esteves Venegas, identificada con DNI N° 70995397 (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 del 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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente;

"Cancelación de vuelo, 15 min antes de despegar"

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME 001-2022-ST-AYP-AAP que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de lo indicado en el INFORME 001-2022-ST-AYP-AAP, se aprecia que la cancelación del vuelo obedece a un hecho que no es imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino a un hecho respecto del cual corresponde pronunciarse a la línea aérea a cargo del vuelo por lo que el reclamo interpuesto deviene e improcedente, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea con la que contrató si así lo estima conveniente.



Que, lo indicado tiene en cuenta también que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de los servicios aeroportuarios y no así la prestación de los servicios de transporte aéreo que prestan las líneas aéreas a los pasajeros con los que contrata.

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 IMPROCEDENTE el reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-AYP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME 001-2022-ST-AYP-AAP, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea con la que contrató si así lo estima conveniente.

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.º 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 001-2022-ST-AYP-AAP al correo de la Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alejandro Chávez Farfán
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho