



Aerpuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP ALFREDO MENDÍVIL DUARTE"
AYACUCHO

Av. Ejército N°. 950, Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000001 2022 - AAP - AYP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>Carmel Ronald Ronder</i>	
	Teléfono	
2	Correo electrónico	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI <i>10179787</i>	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida <i>Jr. Rio Mayes # 131 San Luis</i>	
	Provincia / Departamento <i>Lima San Luis</i>	
	País <i>Peru</i>	
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión el Reclamo	
	<i>Mal trato y respuestas de parte de la Gta Lucía Mauricio me sacó a mi algun a respuestas y no respondieron el made y hay multas y se mego a Darne el libro de Legro Naciones</i> (Adjuntar otra página de requerir más espacio)	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Firma  IVAN Gualtri	Huella digital 
	Fecha: <i>05</i> de <i>Marzo</i> de 20 <i>22</i>	

PROVEEDOR



CAR-0214-2022-AAP

Lima, 11 de Marzo 2022.

Señor
CARMEN ROMAN ROSALES
Jr. Rio Majes N° 131
San Luis.-



De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 001-2022-AAP-AYP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 001-2022-AAP-AYP, de fecha 05 de Marzo de 2022, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Crln FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho.

Sin otro particular, quedamos de usted.

**ABEL
FLORES
QUIROZ**
Abel Flores Quiroz
Apoderado
Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
RUC 20538593053

Firmado digitalmente por ABEL FLORES QUIROZ
Nombre de reconocimiento (DN):
email=abel.flores@aap.com.pe, cn=ABEL FLORES QUIROZ, givenName=ABEL, sn=FLORES QUIROZ, serialNumber=DNI:41927718, o=MIRAFLORES, st=LIMA - LIMA, title=ABOGADO, ou=GERENCIA DE REGULACIÓN Y LEGAL, ou=Issued by PERUMEDIA (PEI), o=7-020538593053, o=AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU
Fecha: 2022.03.11 12:13:44 -05'00'

DOCUMENTO NO REDACTADO
EN ESTA NOTARIA

EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DE LA CARTA, NI DE LA FIRMA IDENTIDAD, CAPACIDAD O REPRESENTACIÓN DEL REMITENTE (Art. 102 - D. LEG 1049).



CERTIFICO : Nro. 41202

QUE EL ORIGINAL DE ESTA CARTA FUE DILIGENCIADA EN EL DOMICILIO INDICADO, A LOS CATORCE DIAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDOS, SIENDO DEJADA EN EL BUZON DE MENSAJERIA DEL INMUEBLE SEÑALADO A SOLICITUD DEL REMITENTE YA QUE SE INTENTO REITERADAS VECES PERO NADIE ACUDIO A NUESTRO LLAMADO. DE LO QUE DOY FE.

SAN ISIDRO, CATORCE DIAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDOS.

/KPL / / SP//CTRL:00102202200015330/




Fermín Antonio Rosales Sepulveda
NOTARIO DE LIMA





RESOLUCIÓN N° 0001-2022-AAP-AYP

Expediente : 0001-2022-AAP-AYP
Reclamante : Carmen Román Rosales

Ayacucho, 9 de marzo de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000001-2022-AAP-AYP, de fecha 5 de marzo del 2022, interpuesto por **Carmen Román Rosales**, identificada con DNI N° 10178787 (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 haber recibido un trato inadecuado por parte del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., señalando que habría sido objeto de empujones.

Que, sobre el particular se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se adjunta a la presente y que forma parte integrante de la presente resolución y da cuenta de lo sucedido.

Que, de acuerdo a lo indicado en el Reporte, cuya imagen se copia a continuación, no se advierte que se haya efectuado un trato inadecuado a la Reclamante y que únicamente se le requirió que correspondía que vuelva a pagar la TUUA por la nueva inspección que se le iba a realizar:



PRIMERO.- Siendo las 11:17 horas se me acercó la pasajera de Skye del vuelo 5212, sra Carmen Roman Rosales, solicitándome la salida de la sala de embarque para dejar su maleta por que excedía las medidas que permitían el vuelo mencionado. Explicándole que tiene que pagar por el retorno el pago de TUUA. El cual la sra estuvo dispuesta a pagar.

SEGUNDO.- 11:19 aprox el señor Hugo Contreras, me informó que la pasajera de Skye del vuelo 5212, sra Carmen Roman Rosales, se negó a pagar TUUA por el concepto de salida de la sala de embarque(a dejar la maleta por exceder las medidas permitidas) ingresando de a la sala de inspección el cual yo la detengo y le digo que tiene que pagar. La sra sale hasta el puesto de control TUUA don empieza hacer un alboroto diciendo que no salió y aduce que la saque a empujones el cual no es cierto. Solicito el libro de reclamaciones por lo que se le solicito a que era el motivo de su reclamo aduciendo que ella pondrá lo que quiera porque es abogada y sabia lo que iba hacer. En eso se acercó el jefe de base de turno. El sr Ivan Gavilan al cual iba explicarle el motivo del suceso donde me quito la palabra de forma altanera y prepotente aduciendo que yo iba contar a mi manera. Me retiré a traer el libro a solicitud del Jefe de base.

TERCERO.- se le entrego el libro de reclamación indicándole llenar sus datos completos el cual Que, asimismo, de la revisión de las grabaciones de la cámara y que serán guardadas en custodia no se aprecia lo indicado por la Reclamante por lo que corresponde declarar infundado el 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 INFUNDADO el reclamo N° 000001-2022-AAP-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 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





Tercero: Notificar la presente Resolución al domicilio de la Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Juan A. Gonzales Vela
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

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 debiera, 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.



RESOLUCIÓN N° 0001-2022-AAP-AYP
ANEXO

	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA	SEG-AAP-FO-002(A) Versión: 02 Fecha de emisión: 07/06/2017
--	---	---

FECHA: 07/03/2022

HORA: 09:00

DE: Laura Judith Mauricio
Palomino

CARGO: Oficial AVSEC

A: Juan A. Gonzales Vela

CARGO: Administrador Del Aeropuerto

ASUNTO: Descargo del reclamo N°001

LUGAR DE NOVEDAD: Puesto de inspección SEMB

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

PRIMERO.- Siendo las 11:17 horas se me acercó la pasajera de Skye del vuelo 5212, sra Carmen Roman Rosales, solicitándome la salida de la sala de embarque para dejar su maleta por que excedia las medidas que permitan el vuelo mencionado. Explicándole que tiene que pagar por el retorno el pago de TUUA. El cual la sra estuvo dispuesta a pagar.

SEGUNDO.- 11:19 aprox el señor Hugo Contreras, me informó que la pasajera de Skye del vuelo 5212, sra Carmen Roman Rosales, se negó a pagar TUUA por el concepto de salida de la sala de embarque(a dejar la maleta por exceder las medidas permitidas) ingresando de a la sala de inspección el cual yo la detengo y le digo que tiene que pagar. La sra sale hasta el puesto de control TUUA don de empieza hacer un alboroto diciendo que no salió y aduce que la saque a empujones el cual no es cierto. Solicito el libro de reclamaciones por lo que se le solicito a que era el motivo de su reclamo aduciendo que ella pondrá lo que quiera porque es abogada y sabia lo que iba hacer. En eso se acercó el jefe de base de turno. El sr Ivan Gavilan al cual iba explicarle el motivo del suceso donde me quito la palabra de forma altanera y prepotente aduciendo que yo iba contar a mi manera. Me retiré a traer el libro a solicitud del jefe de base.

TERCERO.- se le entrego el libro de reclamación indicándole llenar sus datos completos el cual otra vez de forma malcriada, dijo que ella sabia lo que hace. En el cual me retire dejándole al sr Ivan Gavilan con la sra.

CUARTO.- A su reingreso se le cobro el pago de TUUA.

Adjunto el video por las cámaras de seguridad para fines correspondientes.

Es cuanto puedo informar todo en honor a la verdad.

Atte.

11

