



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO			Nº 000001	2024 - AAP - AYP
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante			
	DIONISIO LUIS VEGA SANDOVAL			
	Teléfono: 914 511 121			
2	Correo electrónico			
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico			<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: luis-veg3@hotmail.com.			
3	Documento de Identidad del Reclamante			
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
	28314845			
4	Domicilio del Reclamante			
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País			
	Av. Ejército N° 790			
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo			
	Administrador del Aeropuerto			
	AL AREA DE AVSEC			
6	Identificación y Precisión del Reclamo			
	<p>EL PERSONAL DE LA DEPENDENCIA DE AVSEC NO CONOCE LOS LINEAMIENTOS PARA LA DEVOLUCION DE UN EQUIPAJE, QUE SE RECIBIO EN SALA DE EMBARQUE EL DIA VIERNES 12 DE ENERO DEL 2024, VUELO LA 2185 AYP-LIM</p> <p>EL EQUIPAJE EN MENCIÓN SE ME HACE ENTREGA EL DIA MIÉRCOLES 17 DE ENERO DESPUES DE UN ENGORROSO PROCESO COMO CONSTA EN LA CÁMARAS DE 09:42 HASTA LAS 12:41 CÁMARAS DE AEROPUERTOS ANDINOS</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>			
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
	Firma		Huella digital	
	Fecha: 17 de ENERO		de 20 24	

Asunto: RESOLUCIÓN RECLAMO N° 001-2024-AAP-AYP



Asistente Administrativa Ayacucho <asistente.ayp@aap.com.pe>
para luis-veg3, Jonathan Pareja

Estás viendo un mensaje adjunto. Correo de Andino no puede verificar la autenticidad de los mensajes adjuntos.

Estimada Sr. Donisio Luis Vega Sandoval
Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N° 001-2024-AAP-AYP que atiende su reclamo presentado el día 17 de enero del presente año, en las instalaciones del a
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. Ejercito 950 Huamanga, Ayacucho - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

1 archivo adjunto • Analizado por Gmail





RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-AYP

Expediente : 0001-2024-AAP-AYP
Reclamante : Dionisio Luis Vega Sandoval

Ayacucho, 22 Enero de 2024

VISTO:

El reclamo N° 0001-2024-AAP-AYP de fecha 17 de Enero de 2024, interpuesto por Dionisio Luis Vega Sandoval identificado con DNI N° 28314845 (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 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 que la devolución de un equipaje que se retuvo en la sala de embarque el día 12 de enero del 2024 del vuelo LA2185, el mismo que habría sido devuelto el 17 de Enero 2024, después de un trámite engorroso, conforme constaría en las cámaras de video vigilancia.

Que, al respecto, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar del reclamante, debe precisarse que el motivo de la demora obedeció a que el reclamante realizo el trámite dirigido a la aerolínea, a pesar de habersele indicado que el mismo debía realizar hacia Aeropuertos Andinos del Perú S.A., situación que generó la demora en la atención, como puede apreciarse a continuación





Fui testigo de las indicaciones que le ofrecieron los Oficiales AVSEC al señor Dionisio hoy día, a quien en todo momento se le indicó realizar el trámite dirigido al aeropuerto más no a la aerolínea; posteriormente, retorna a las 12:20 aproximadamente y personalmente atiendo su trámite donde encuentro que la solicitud de devolución estaba dirigida a LATAM y le pido cambiar la solicitud por Aeropuerto de Ayacucho debido a que el trámite lo realiza con el aeropuerto; nuevamente retorna con la misma solicitud y es donde me indica que el cambio ya estaba hecho, cuando reviso sus papeles el cambio que realizó era en el poder simple y no en la solicitud, entonces le pido que lo corrija y retorne, que no se le negará la devolución por que su bulto se había encontrado. Al parecer por la información que la aerolínea le ofreció a la pasajera en su momento fue mal interpretado y confundieron con quien hacer los trámites.

Que, por lo tanto, corresponde declarar infundado el mismo debido a que la demora en la atención se debió a que la solicitud del reclamante estaba dirigido a la Aerolínea, y debía ser dirigida a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., y una vez modificada fue atendida oportunamente, conforme refiere el mismo reclamante.

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° 0001-2024-AAP-AYP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución 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 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 Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Jonathan Henry Pareja Mendoza
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho



RESOLUCIÓN No 0001-2024-AAP-AYP
ANEXO

	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA	SEG-AAP-FO-001(a) Versión: 01 Fecha de emisión: 07/09/2017
---	---	--

FECHA: 17/01/2024 **HORA:** 13:06

DE: Edder Romani Pizarro **CARGO:** Supervisor AVSEC

A: Jonathan Henry Pareja Mendoza **CARGO:** Administrador del Aeropuerto

ASUNTO: Descargo del reclamo N°001 **LUGAR DE NOVEDAD:** TUUA

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 09:40 horas aproximadamente del día 17 de enero, se apersona a la oficina AVSEC el señor Dionisio Luis Vega Sandoval, familiar de una pasajera embarcada el 12 de enero 2024 en el vuelo 2185 LA quien dejó un bulto en sala de embarque por exceder medida/peso según lo permitido por la aerolínea; este bulto lo encontramos por aviso de personal de tráfico que nos mencionó había un bulto que una pasajera dejó por no pagar exceso y procedimos a registrarlo y almacenarlo.

Fui testigo de las indicaciones que le ofrecieron los Oficiales AVSEC al señor Dionisio hoy día, a quien en todo momento se le indicó realizar el trámite dirigido al aeropuerto más no a la aerolínea; posteriormente, retorna a las 12:20 aproximadamente y personalmente atiendo su trámite donde encuentro que la solicitud de devolución estaba dirigida a LATAM y le pido cambiar la solicitud por Aeropuerto de Ayacucho debido a que el trámite lo realiza con el aeropuerto; nuevamente retorna con la misma solicitud y es donde me indica que el cambio ya estaba hecho, cuando reviso sus papeles el cambio que realizó era en el poder simple y no en la solicitud, entonces le pido que lo corrija y retorne, que no se le negará la devolución por que su bulto se había encontrado. Al parecer por la información que la aerolínea le ofreció a la pasajera en su momento fue mal interpretado y confundieron con quien hacer los trámites.

Es cuanto puedo informar todo en honor a la verdad.

Atte.



Edder Romani Pizarro
SUPERVISOR AVSEC - AYP

