
Reclamo via web aap.com.pe

1 mensaje

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: nathalymg2@gmail.com

26 de agosto de 2023, 15:36



Muchas gracias por su comunicación nathaly mancilla guerreros.

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

Reclamo N° 003-2023-AAP-WEB-AYP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: nathaly mancilla guerreros
Sede: AYP
Tipo de documento: DNI
Número: 70098903
Correo electrónico: nathalymg2@gmail.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Huamanga- Ayacucho
Dirección: Jr.Bella vista
Teléfono: 981133718

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Se debería implementar más asientos en base a la demanda, estamos 2 horas esperando en el suelo, no hay asientos suficientes.
Elementos Probatorios: No consignado.
Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FfiY0Q8PypwvZs3mMzKtoYnrWV3->

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilidad 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.



RESOLUCIÓN N° 0003-2023-AAP-WEB-AYP

Expediente : 0003-2023-AAP-WEB-AYP
Reclamante : Nathaly Mancilla Guerreros

Ayacucho, 31 de agosto de 2023

VISTO:

El reclamo N° 003-2023-AAP-WEB-AYP, de fecha 26 de agosto del 2023, interpuesto por Nathaly Mancilla Guerreros, identificada con DNI N° 70098903 (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 se debería implementar más asientos en base a la demanda y que han estado 2 horas esperando en el suelo, por lo que considera que no hay asientos suficientes.

Que, sobre el particular, lo primero que corresponde indicar es que se comprende el malestar de la Reclamante, se lamenta lo sucedido y se ofrece las disculpas del caso por las incomodidades mencionadas.

Que, sin perjuicio de ello, debe mencionarse que se cuenta con el Informe N° 001-2023-ST-AYP-AAP que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que da cuenta de lo sucedido.

Que, conforme se indica en el referido informe, cuya imagen de la parte pertinente se copia a continuación, la incomodidad mencionada se habría presentado por una situación excepcional en la fecha indicada dado que el número de asientos con los que se cuenta con los requeridos por las disposiciones aplicables que son supervisadas por OSITRAN.



INFORME 001-2023-ST-AYP-AAP

PARA : Jonathan Pareja Mendoza
Administrador Aeropuerto Ayacucho

DE : Iván Sadot Gavilán Huamán
Supervisor de Terminal Aeropuerto Ayacucho

FECHA : 30 de agosto del 2023

ASUNTO : Reclamo virtual N° 003-2023-AAP-WEB-AYP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo virtual N° 003-2023-AAP-WEB-AYP colocado el día sábado 26 de agosto del presente año a horas 15:36 a través de la vía web.

Pues bien, Con respecto a la disponibilidad de asientos en Sala de Embarque, la cantidad está regulada por OSITRAN y obedece a lo requerido por IATA, que en el caso de Ayacucho son 112 asientos, teniendo nosotros 117 asientos en total disponibles. Entendemos que por la demora a consecuencia del vuelo previo a Lima de la aerolínea SKY 5209, haya hecho que se tenga varios pasajeros esperando en los asientos y que no haya quedado alguno disponible para el siguiente vuelo de LATAM.

Así mismo, Entendemos el malestar de la pasajera por los hechos acontecidos y expresamos nuestras disculpas por lo ocurrido, pero con lo detallado líneas arriba queremos demostrar que tenemos la convicción de siempre dar un buen servicio al pasajero basados en las normas y capacidades de nuestro aeropuerto.

Es todo cuanto tengo que informar.

Que, en todo caso, la empresa evaluará a partir del reclamo interpuesto la posibilidad de incrementar el número de asientos en función de la demanda y de la disponibilidad del espacio para ello.

Que, en ese sentido, si bien corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a que se cuenta con el número requerido y que la falta de asientos en la fecha obedeció a un hecho excepcional por lo que se comprende el malestar de la Reclamante, se lamenta lo sucedido y se ofrece las disculpas del caso por las incomodidades mencionadas, la empresa evaluará la posibilidad de incrementar el número de asientos en función de la demanda y de la disponibilidad del espacio para ello.

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° 003-2023-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 N° 001-2023-ST-AYP-AAP, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante, ofrecerle las disculpas del caso y precisar que la empresa evaluará la posibilidad de incrementar el número de asientos en función de la demanda y de la disponibilidad del espacio para ello, conforme a lo sugerido.

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 y el Informe N° 001-2023-ST-AYP-AAP al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
JONATHAN PAREJA MENDOZA
ADMINISTRADOR

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.

RESOLUCIÓN RECLAMO N° 003-2023-AAP-WEB-AYP

1 mensaje

Asistente Administrativa Ayacucho <asistente.ayp@aap.com.pe>
Para: nathalymg2@gmail.com
Cc: Jonathan Henry Pareja Mendoza <jonathan.pareja@aap.com.pe>

31 de agosto de 2023, 13:49

Estimada Sra. Nathaly Mancilla Guerreros

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución RECLAMO N° 003-2023-AAP-WEB-AYP que atiende su reclamo presentado el día 26 de agosto del presente año, por la página web de AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU S.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. 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.

 **RESOLUCION N°0003-2023-AAP-WEB-AYP.pdf**
1130K