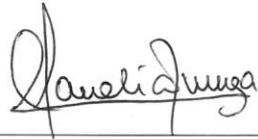



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| RECLAMO Nº 000004 2024 - AAP - AYP | | |
| 1 | Nombre y Apellido completos del Reclamante | |
| | Claudia Patricia Zuniga Fernandez | |
| | Teléfono: 968.674.013 | |
| 2 | Correo electrónico | |
| | Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | Dirección de correo electrónico: Claudia.zfernandez@hotmail.com | |
| 3 | Documento de Identidad del Reclamante | |
| | DNI | Carnet de Extranjería |
| | 44636489 | |
| 4 | Domicilio del Reclamante | |
| | Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País | |
| | Jr. Monte Real 404 Dpto 502 Santiago de Surco, Lima - Perú | |
| 5 | Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo | |
| | Administrador del Aeropuerto | |
| 6 | Identificación y Precisión del Reclamo | |
| | <p>El día de ayer tenía un vuelo operado por Latam #LA2185 el cual no embarque con mi menor hijo, por lo cual procedí a comunicarme con el callcenter de la aerolínea y me informaron que registro en la lista de pasajeros del vuelo impidiendo así la reprogramación de mi vuelo. Siendo así, reclamo al servicio de control del aeropuerto un indebido control ya que según la información de la aerolínea telefónicamente y vía correo me he presentado y abordado el avión.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p> | |
| 7 | Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) | |
| | Correo sustentatorio de la aerolínea latam. | |
| Firma | | Huella digital |
|  | |  |
| Fecha: 06 de mayo de 2024 | | |



**FORMATO
REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA**

SEG-AAP-FO-001(a)

Versión: 01
Fecha de emisión:
07/09/2017

FECHA: 06/05/2024

HORA: 11:20

DE: Edder Romaní Pizarro

CARGO: Sup. AVSEC

A: Jonathan H. Pareja Mendoza

CARGO: Gerente de Aeropuerto

ASUNTO: Descargo del reclamo N°04

LUGAR DE NOVEDAD: TUUA

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

PRIMERO. – Siendo las 11:20 a.m. aproximadamente, la pasajera del vuelo 2183 de LATAM Claudia Patricia Zúñiga Fernández pide el libro de reclamos aduciendo haber sufrido suplantación de identidad ya que, el día de ayer 05.05.2024 junto a su menor hijo perdieron el vuelo 2185 de LATAM pero que al momento de hacer la llamada al centro de atenciones de LATAM le mencionaron que la pasajera figuraba en la lista de pasajeros abordados de ese vuelo y que su reprogramación no sería posible por tal razón.

SEGUNDO. – Personalmente atendí el reclamo, y cuando se revisaron los registros de LATAM (Lista de pasajeros) efectivamente la pasajera figura en la última fila con asiento **3A**, sin embargo, al revisar la lista de pasajeros registrados en el control de pasajeros de AAP (Molinete y PDA) no figura la pasajera ni el asiento **3A** asignado a la pasajera; lo cual nos hace suponer que hubo un mal conteo o búsqueda de pasajeros en vuelo. (**imagen N°1 y 2 registros de pasajeros**)

Debo añadir que la pasajera llegó a las 16:45 tarde al vuelo 2185 LATAM del 05.05.2024 lo que le llevó a realizar la llamada para la reprogramación de su vuelo.

Es cuanto puedo informar todo en honor a la verdad.

Atte.

Edder Romaní Pizarro
SUP. AVSEC-AYP

Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG

Imagen N°01, lista de pasajeros confirmados de LATAM

| | | | | | | | | | |
|---|---------------------|------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------|-----|------|--------------------------------------|-----|
| 2 | RIVERA MORALES | JULINHO MR | AC3 | LIM | Y- N | 15A | - NB | ET IFET PRCH M ETI | F 5 |
| | | | | | | | | NMEL LAXP CRPD | |
| | | RIVERA NAVARRO, AFRICA VICTORIA MS, 17 JAN 23 IFET-5442150902605 | | | | | | | |
| | | C02 05 MAY N AY PLIM LFTD | | | | | | | |
| 3 | ZUNIGA FERNANDEZ | CLAUDIA PATRICIA MS | | LIM | Y- M | 3A | - NB | ACI QP FF ET IFET PRCH F ETI NMEL | F 3 |
| | | | | | | | | LAXP | |
| | | YNIGO ZUNIGA, ALVARO FRANCISCO MR, 01 SEP 23 IFET-0452155177518 | | | | | | | |
| | | C01 05 MAY M AY PLIM LFTD | | | | | | | |

Imagen N°02, registro de control de pasajeros (molinete, PDA)

LATAM AIRLINES 2185
[05/05/2024]

| Asient Pasajero | | |
|-----------------|-------------------------|----|
| 0 | PALUMINO | |
| 002F | MARIA MS CASIMIRO | DE |
| 003D | MON HUBERT VVE MANYA | DE |
| 003F | PAUL GUTIERREZ ANDIA | DE |
| 004A | VICTOR CORI DIAZ | DE |
| 004B | JOSUE CIRIACO RUIZ | DE |
| 004C | ADRIA VELARDEALVAREZ | DE |

DEL ENT TAB



RESOLUCIÓN N° 0004-2024-AAP-AYP

Expediente : 0004-2024-AAP-AYP
Reclamante : Claudia Patricia Zúñiga Fernández

Ayacucho, 6 de mayo de 2024

VISTO:

El reclamo N° 000004-2024-AAP-AYP, de fecha 6 de mayo del 2024, interpuesto por Claudia Patricia Zúñiga Fernández, identificada con DNI N° 44636489 (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 presentan su queja señalando que, no obstante que no pudo abordar el vuelo que tenía programado el día 5 de mayo del 2024, al parecer, por información brindada por la línea aérea, ella habría abordado el vuelo y no se le pudo reprogramar, por lo que sospecha de una suplantación.

Que, sobre el particular, debe precisarse, que si bien, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. hace un control de seguridad para ingresar a la sala de embarque del Aeropuerto, no tiene bajo sus funciones ni responsabilidades controlar el proceso de embarque al avión o aeronave, siendo dicho control de exclusiva responsabilidad de la línea aérea, respecto de la cual Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia.

Que, del Formato de Reporte de Seguridad Aeroportuaria y de los documentos adjuntos, se aprecia que lo que puede haber sucedido, dado que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene control sobre el proceso de embarque ni el control de los asientos en la aeronave, es que se haya producido un error que pueda haber conllevado a la información que se le brindó a la Reclamante en el Call Center de la línea aérea, dado que la información del control de



seguridad que tiene a su cargo Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es coincidente con lo señalado por la Reclamante.

Que, en todo caso, respecto del control en el proceso de embarque, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. efectuar una evaluación ni emitir un pronunciamiento si se procedió adecuadamente o no, siendo ello de responsabilidad de la línea aérea, a quien le corresponde pronunciarse.

Que, de acuerdo con lo indicado, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, dejando a salvo el derecho de la reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrató el servicio de transporte aéreo y quien tiene a su cargo el control del embarque, si así lo estima conveniente.

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° 000004-2024-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 Formato de Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se adjunta a la presente, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrató el servicio de transporte aéreo y quien tiene a su cargo el control del embarque, 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° 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 Formato de Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Gerente del Aeropuerto de Ayacucho
Jonathan Henry Pareja Mendoza

RESOLUCIÓN RECLAMO N° 004-2024-AAP-AYP

1 mensaje

Asistente Administrativa Ayacucho <asistente.ayp@aap.com.pe>
Para: claudiazfernandez@hotmail.com
Cc: Jonathan Pareja <jonathan.pareja@aap.com.pe>

7 de mayo de 2024, 11:08

Estimada Claudia Patricia Zuñiga Fernandez

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N° 004-2024-AAP-AYP que atiende su reclamo presentado el día 06 de Mayo del presente año, en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

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.

2 adjuntos

 **RESOLUCION N°0004-2024-AAP-AYP.pdf**
1074K

 **DESCARGO RECLAMO N°004.pdf**
261K

