

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000007

2023 - AAP - AYP

1 Nombre y Apellido completos del Reclamante

MARIS JESUS ESPINOZA MATOS

Teléfono: 951 70 63 18

2 Correo electrónico

Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico

Dirección de correo electrónico: JESUMAR@HOTMAIL.COM

3 Documento de Identidad del Reclamante

DNI

Carnet de Extranjería

Pasaporte

10212293

4 Domicilio del Reclamante

Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País

RAMON 231 VALLE FACON 135 - MOLINA - PERU

5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo

Administrador del Aeropuerto SEFEDUANO DV SEC - AEROPUERTO Ayacucho
JHONATAN GAREDO

6 Identificación y Precisión del Reclamo

1) OMISION DE VU/VERIFICACION DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE 5 PERSONAS PASAJEROS
2) PERDIDA DE VUELO DE 5 PERSONAS
3) NO SE PUEDE PASAR CON DNI ELECTRONICO EN EL ORO
4) MOLTA INFORMACION
5) NADA SOLICITADOS LOS TRABAJADORES POR EL CONTRATO TODOS PEDIAN QUE LA CONSULTA SE REDUCE A LA DEMOLIDA LATAM POR QUE SEGUN ELLOS DICEN LO QUE LATAM LES ORANEND.
6) HABGO RESPONSABLE A LOS JESES METIOTOS E INMEDIATOS PSU MIT LA DEVOLUCION DE LOS PASAJES
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)
SUCCESO CON OPERADORES Y SER EMOCIONADO 07/180

7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)

Firma

[Handwritten signature]

Huella digital



Fecha: 25 de 08 de 2023



RESOLUCIÓN N° 0007-2023-AAP-AYP

Expediente : 0007-2023-AAP-AYP
Reclamante : María Jesús Espinoza Matos

Ayacucho, 31 de agosto de 2023

VISTO:

El reclamo N° 000007-2023-AAP-AYP, de fecha 25 de agosto del 2023, interpuesto por María Jesús Espinoza Matos, identificada con DNI N° 10212293 (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 un presunto maltrato y afectación de los derechos fundamentales contra 5 personas al no dejar ingresar a la sala de embarque con DNI electrónico mostrado en celular, brindar mala información y no ser solidarios y requerir que se consulte al personal de la línea aérea para facilitar el ingreso ante dicha situación.

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

Que, al respecto, debe indicarse que el personal de seguridad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por disposiciones emitidas por la autoridad aeronáutica del país, están obligados a requerir a los que pretendan ingresar documentos señalados por la propia autoridad para su identificación.

Que, con relación a los documentos permitidos para identificación, conforme a las disposiciones aplicables y que han sido señalados por la autoridad aeronáutica en el oficio



circular n°17-2011-mtc/12.04 no se encuentran los documentos como el presentado por una de las 5 personas (licencia de conducir emitida por la municipalidad de Iquitos), conforme se puede apreciar del extracto de la imagen tomada del referido oficio de la Resolución N°1 expedida por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en el Expediente N°44-2015-TSC-OSITRAN.

"OFICIO CIRCULAR N° 17-2011-MTC/12.04

Señores

Operadores de Aeródromos

Exploradores Aéreos 121 y 135

Me dirijo a usted a fin de señalar que los siguientes documentos pueden ser presentados por los pasajeros a fin de acreditar la titularidad de la tarjeta de embarque o boleto aéreo, en los puestos de inspección de pasajeros del aeropuerto o en los mostradores de facturación del explorador aéreo:

- Documento Nacional de Identidad (DNI), Pasaporte, Carné de Extranjería, o
- Licencia de Conducir emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú,
- y
- En el caso de menores de edad, también se acepta el Acta o la Partida de Nacimiento.

En casos excepcionales, el operador del aeródromo y los explotadores aéreos podrán aceptar la identificación del pasajero mediante otros medios, siempre y cuando se haga la verificación con la Reniec.

Las disposiciones antes descritas no eximen ni afectan lo siguiente:

- La verificación de las características de seguridad de los documentos antes citados por parte de los operadores de aeródromo o de los explotadores aéreos, a fin de establecer la validez de los mismos.
- El cumplimiento respecto a la presentación de documentos de viaje requeridos por la Dirección General de Migraciones y Naturalización (DIGEMIN).
- El cumplimiento de las condiciones de transporte establecidas por el explotador aéreo respecto a requisitos de identidad u otros incluidos en dichas condiciones.
- El cumplimiento de requisitos establecidos por las autoridades competentes".

[El subrayado es nuestro]

Que, la identificación de las personas es un aspecto prioritario para la seguridad por lo que dicho aspecto no puede ser relajado dada las consecuencias que la no identificación puede generar a la seguridad de la aviación.

Que, en ese sentido, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, lo cierto es que el hecho de que no se permita el ingreso no es una acción violatoria de algún derecho y que en todo caso lo que correspondía es lo que se requirió, es decir, que el personal de la línea aérea que iba a transportar al pasajero identifique al mismo frente a la no presentación de alguno de los documentos válidos para ello dispuesto por la autoridad aeronáutica.

Que, de acuerdo con ello, no se aprecia un indebido proceder en el personal de seguridad y por el contrario, se observa que el mismo dio la atención adecuada de acuerdo al marco normativo aplicable y que por el contrario, el haber permitido el ingreso con un documento no adecuado para la identificación hubiera generado una responsabilidad en el personal y en la propia persona que pretendía ingresar con un documento no válido.



Que, por lo tanto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, pues no se aprecia un comportamiento inapropiado por parte del personal de seguridad en el presente caso y por el contrario se aprecia que se procedió conforme a las normas de seguridad, más aún si en el presente caso tampoco se ha acreditado que el impedimento haya sido por presentar un DNI digital como lo refiere la Reclamante, dado que no se ha alcanzado evidencia de 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° 000007-2023-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 reporte de seguridad aeroportuaria que se adjunta, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y requerir también su comprensión por la exigencia del cumplimiento de las normas de seguridad aeroportuaria y aeronáuticas en lo que respecta a la presentación de los documentos de identificación dispuestos por la autoridad.

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 reporte de seguridad aeroportuaria al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

NATHAN PAREJA MENDOZA
ADMINISTRADOR



RESOLUCIÓN RECLAMO N° 007-2023-AAP-AYP

1 mensaje

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

31 de agosto de 2023, 16:16

Estimada Sra. Maria Jesus Espinoza Matos

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N° 007-2023-AAP-AYP que atiende su reclamo presentado el día 25 de agosto 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. 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.

2 adjuntos

-  **RESOLUCION N°0007-2023-AAP-AYP.pdf**
247K
-  **DESCARGO RECLAMO N°007-2023-BRUNO (1).pdf**
1112K