

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº **000008** 2023 - AAP - AYP

1	Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>César Augusto Gómez González - Elia Gonzalez Pinedo</i>
	Teléfono:
2	Correo electrónico Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Dirección de correo electrónico: <i>gocesar030@gmail.com</i>
3	Documento de Identidad del Reclamante DNI: <i>40940626</i> Carnet de Extranjería: <i>—</i> Pasaporte: <i>—</i>
4	Domicilio del Reclamante Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País <i>Avda Circunvalación HZD13-648. Mariscal Cáceres - LIMA</i>
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto <i>Jonathan Pareja</i>
6	Identificación y Precisión del Reclamo <i>1400</i> Me presenté antes de la hora de embarque, mi vuelo LA 2185. por la pérdida de mi DNI de momento no tuve en físico pero sí una copia fotostática y también tuve la copia de mi licencia de conducir visualizada en la página Web del MTC; con los documentos mencionados me identifiqué y no me aceptaron negándome rotundamente que todo identificación es con documentos en físico. Claro q' el día 24 viajé de la ciudad de Lima sacando un paseje de ida y vuelta, lo que a Uds. esto les ayuda a verificar que se trate de la misma persona ya q' en el aeropuerto de Lima fue identificado → (Adjuntar otra página de requerir más espacio)
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)

Firma: *[Firma]* DNI: *40940626*
[Firma] DNI: *10117992*
Fecha: 30 de agosto de 2023

Huella digital




Aerpuertos
Andinos del
Perú


AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP ALFREDO MENDÍVAL 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 N° 000009		2023 - AAP - AYP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>César Augusto Coney Couzoly - Elie Couzoler Pineda</i>		
	Teléfono:		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección de correo electrónico: <i>ggciser030@gmail.com</i>		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	<i>40940626</i>	<i>_____</i>	<i>_____</i>
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	<i>Ave Circunvalación HZD13-648 - Mariscal Caceres - Lima</i>		
5	Dependencia de Aerpuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
	<i>Jonathan Pareja</i>		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p><i>Mi madre de igual manera se vio afectada frente a este hecho ya que no hubo voluntad de solución.</i></p> <p><i>El personal que trabaja en este área debe darnos mejor información clara y precisa.</i></p> <p><i>Esto nos afecta económicamente ya que tuvimos que comprar nuevos pasajes.</i></p> <p>SUGERENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- Deberían contar con otros mecanismos que ayuden al cliente en su identificación (PÉVIEC, POLICIA) en el mismo aeropuerto.</i> <i>- Debería hacer firmar una declaración jurada a la persona - Identificar con huella dactilar.</i> 		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	<p><i>[Firma]</i></p> <p>Firma</p> <p>DNI <i>40940626</i></p> <p><i>[Firma]</i> ANE10117992</p>		
	<p>Fecha: <i>30</i> de <i>Agosto</i> de 20 <i>23</i></p>		
	<p>Huella digital</p> <p></p>		

PROVEEDOR

Reclamo via web aap.com.pe

1 mensaje

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>

30 de agosto de 2023, 19:33

Para: reclamos@aap.com.pe

Cc: ggcesar030@gmail.com



Muchas gracias por su comunicación Cesar agosto gomez gonzalez.

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

Reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-AYP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Cesar agosto gomez gonzalez

Sede: AYP

Tipo de documento: DNI

Número: 40940626

Correo electrónico: ggcesar030@gmail.com

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Ayacucho

Dirección: No consignado.

Teléfono: 995084400

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Yo cesar agosto gomez gonzalez con dni 40940626 y reserva de vuelo OFDOCV de la aerolinea Latam del dia 30 de agosto del 2023 habiendome presentado con la debida anticipacion para abordar mi vuelo, identificandome con la imagen de mi dni en el celular, con la copia de mi dni y la verificacion a traves de la pag web del mtc para verificar mi identidad. sin embargo la persona que me atendia no acepto estos medios probatorios para abordar mi vuelo, indicandome hacer tramites que ya no me era posible por ser dia feriado y

haber perdido mi dni en la movilizacion de mi domicilio al aeropuerto la actitud negativa de la persona me perjudico economicamente a mi y a mi madre ya que ella por motivos de salud tenia que ser acompañada por mi. El aeropuerto deberia contar con otras formas de identificacion a las personas para no perjudicarlos. Reitero mi reclamo por este medio.

Elementos Probatorios: Copia de dni Foto de Dni en el celular Y verificacion de mi identidad a travez de lapag web del mtc ya que cuento con licencia de conducir.

Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FzGWuwspxi9OkXAasOIC5xqYvjq65tDDj%2FT%20EMB%20LATAM%20Airlines%20CAGG%2030%2008%202023.pdf?alt=media&token=388d0c36-e920-475b-b0b6-a78898fac475>

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

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación 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° 0008-2023-AAP-AYP

Expedientes : 0008-2023-AAP-AYP/0009-2023-AAP-AYP/004-2023-AAP-WEB-AYP

Reclamantes : César Augusto Gómez González – Elia González Pineda

Ayacucho, 4 de setiembre de 2023

VISTO:

El reclamo N° 000008-2023-AAP-AYP, continuado en el N° 000009-2023-AAP-AYP y reiterado de manera virtual a través del reclamo 004-2023-AAP-WEB-AYP, de fecha 30 de agosto del 2023, interpuesto por César Augusto Gómez González, identificado con DNI N° 40940626 y Elia González Pineda identificada con DNI N° 10117992 (en adelante, los Reclamantes) 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, los Reclamantes presentan su queja señalando que, pese a que se presentaron con la debida anticipación al Aeropuerto, no se permitió ingresar al señor César Augusto Gómez González, quien refiere, había perdido su documento de identidad y presentó en reemplazo del mismo, copia fotostática de dicho documento y de su licencia de conducir para identificarse.

En el reclamo virtual se menciona lo siguiente:


“**Reclamo:** Yo cesar Augusto Gómez González con DNI 40940626 y reserva de vuelo OFDOCV de la aerolínea Latam del día 30 de agosto del 2023 habiéndome presentado con la debida anticipación para abordar mi vuelo, identificándome con la imagen de mi DNI en el celular, con la copia de mi DNI y la verificación a través de la pág. web del mtc para verificar mi identidad. Sin embargo la persona que me atendía no acepto estos medios probatorios para abordar mi vuelo, indicándome hacer tramites que ya no me era posible por ser día feriado y haber perdido mi DNI en la movilización de mi domicilio al aeropuerto



la actitud negativa de la persona me perjudico económicamente a mí y a mi madre ya que ella por motivos de salud tenía que ser acompañada por mí. El aeropuerto debería contar con otras formas de identificación a las personas para no perjudicarlos. Reitero mi reclamo por este medio.

Elementos Probatorios: Copia de dni Foto de Dni en el celular Y verificación de mi identidad a través de lapag web del mtc ya que cuento con licencia de conducir." (SIC)

Que, sobre el particular, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que indica lo siguiente:

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

FECHA: 30/08/2023

HORA: 14:50 pm

DE: Bruno David Lope De la cruz

CARGO: Oficial AVSEC

A: Jonathan Henry Pareja Mendoza

CARGO: Administrador de Aeropuerto

ASUNTO: Descargo reclamo N°008 y N°009

LUGAR DE NOVEDAD: Control TUUA

HECHOS


Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las **14:50 horas** la señora Elia Gonzales Pinedo y su hijo Cesar Augusto Gómez Gonzales, ambos pasajeros del vuelo LA-2185, se apersonan al puesto TUUA para ingresar hacia sala de embarque; sin embargo, al momento de solicitar la tarjeta de embarque y el documento de identificación al Sr. Cesar Augusto, este presentó una fotocopia de su DNI (documento no válido) más no el DNI físico, indicando que se le había extraviado posiblemente en la ciudad de Lima o a su arribo a la ciudad de Ayacucho, queriendo además ingresar a sala de embarque mostrando fotos de su licencia de conducir y récord de papeletas de la página web de la MTC aduciendo que tenía los mismos datos y que eran válidos para identificarse. El personal de SEGURITAS encargada del puesto TUUA de inmediato le explica que los documentos válidos para viajar son DNI, Pasaporte, etc. tal como estipula en nuestro Programa de Seguridad Aeroportuario – PON 001. De igual manera les deriva hacia los mostradores de LATAM para que puedan coordinar su transporte.

A las **14:54 horas** el mismo personal de la aerolínea LATAM atiende a la señora Elia Gonzales le explica que dichos documentos que mostraba su hijo no eran válidos para viajar y que todo documento debe ser en físico o electrónico, además que ya habían llegado tarde a la atención en counter de LATAM en Hall principal. Los Pasajeros al no conseguir documentos electrónicos tales como la Ficha Reniec o el C4, solicitan entrevistarse con el encargado de turno.

A las **15:11 horas** personalmente se le explica nuevamente los procedimientos y documentos físicos para viajar, asimismo derivándolos nuevamente al counter de LATAM para que realicen el procedimiento correcto de identificación, pero ya todo el personal de atención al pasajero de LATAM había ingresado a la sala de embarque, sin que haya nadie en counter del HALL para darle la información



 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA	SEG-AAP-FO-001(a) Versión: 01 Fecha de emisión: 07/09/2017
---	---	--

ni atención a los pasajeros. Al no conseguir la aprobación por parte de la aerolínea no logran el embarque al vuelo LA 2185 LATAM, los pasajeros solicitan el libro de reclamaciones para poder plasmar sus molestias y según refiere los reclamantes por no permitirle ingresar con dichas fotografías y fotocopias de sus documentos perdieron el vuelo.

Debo indicar que en todo momento nos dirigimos a los señores con respeto y cordialidad, ofreciéndoles la información necesaria; también debo recalcar que los documentos que el señor Cesar Augusto presentó fueron fotocopias y fotografías los cuales no son válidos en nuestros controles, salvo se tenga la aprobación de la línea aérea que los transportará. Finalmente, la señora Elia Gonzales decidió no embarcar a pesar de que ella sí contaba con los documentos en regla.

Es cuanto puedo informar todo en honor a la verdad.

Atte.



Bruno David Lope De la Cruz
Oficial AVSEC

Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG
R.S. Aeropuertos Andinos del Perú S.A. / RUC: 20538593053 / Av. Mariscal la Mar 1263 Of. 601, Lima - Perú Act. Económica: Operador de Aeropuertos/ N°

Que, al respecto, si bien se comprende el malestar de los Reclamantes, lamentablemente las disposiciones de seguridad dictadas por la autoridad aeronáutica del país exigen la identificación con documentos originales y no con fotocopias de los mismos.

Que, con relación a lo indicado la autoridad aeronáutica a través del oficio circular n°17-2011-mtc/12.04, conforme a la imagen que se muestra a continuación, tomada de la Resolución N°1 expedida por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en el Expediente N°44-2015-TSC-OSITRAN, no contempla como documentos permitidos las



fotocopias de documentos y sí permite la identificación a través de diversos documentos originales.

"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 reiterar la comprensión del malestar de los Reclamantes, lo cierto es que el hecho de que no se permita el ingreso no es una acción violatoria 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 de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. 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 documentos no permitidos para la identificación hubiera generado una responsabilidad en el personal y en la propia persona que pretendía ingresar con un documento no válido, 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° 000008-2023-AAP-AYP, continuado en el N° 000009-2023-AAP-AYP y reiterado de manera virtual a través del reclamo 004-2023-AAP-WEB-AYP interpuesto por los Reclamantes relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución sin perjuicio de comprender el malestar de los Reclamantes y requerir también su comprensión por la exigencia del cumplimiento de las normas de seguridad aeroportuarias 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.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
NATHAN 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° 008-2023-AAP-AYP

1 mensaje

Asistente Administrativa Ayacucho <asistente.ayp@aap.com.pe>
Para: "ggcesar030@gmail.com" <ggcesar030@gmail.com>
Cc: Jonathan Henry Pareja Mendoza <jonathan.pareja@aap.com.pe>

4 de septiembre de 2023, 13:09

Buenas tardes Estimados Sres. Cesar Augusto Gomez Gonzales y Elia Gonzales Pineda

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N° 008-2023-AAP-AYP que atiende su reclamos presentado el día miércoles 30 de agosto del presente año, en las instalaciones del aeropuerto de Ayacucho y por la página web de Aeropuertos Andinos del Perú 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. 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.

 **RESOLUCIÓN N° 008-2023-AAP-AYP.pdf**
1921K