

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 - AQP

1 Nombre y Apellido completos del Reclamante

Angela Mana Fernández Mansilla

Teléfono: 996765154

2 Correo electrónico

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

Dirección de correo electrónico: am.fernandezmansilla@gmail.com

3 Documento de Identidad del Reclamante

DNI

Carnet de Extranjería

Pasaporte

74119827

4 Domicilio del Reclamante

Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País

Los Guindos 709 - Cayma

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

Administrador del Aeropuerto

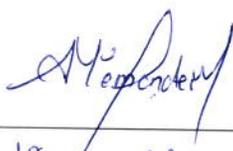
6 Identificación y Precisión del Reclamo

"Eloy 18 09 me presente 20m para mi ingreso a sala de embarque, sin embargo la Srita - Jessica Apaza Quispe vigilante de seguridad aeroportuaria no me permitio el ingreso informandome que el vuelo habia sido cerrado pero yo me encontraba ahí al momento de recibir esa informacion y firmado el registro, le indique a la srita ello, solicitando su apoyo y solo recibiendo indiferencia y mala atención sin ninguna informacion adicional, luego de levantar la voz pidiendo ayuda se acerco una oficial de seguridad informandome que debo de ir al "área de informes" para que portoneen a la aerolinea para ~~informar~~ notificar que habia personas en el arco de seguridad y solicitando su autorización para nuestro ingreso. Yo al ir al área de "Informes" no habia ningun personal, por ello 12m después 7:07 am la oficial de seguridad llevo a informes indicando que no habia nadie para portonear al personal de jetsmart. (Adjuntar otra página de requerir más espacio) a eso hora mi avión ya está a punto de despegar -"

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

tenjo fotos de mi cambo al aeropuerto, fotos del área de informes sin personal

Firma



Pido por favor mejorar la atención del personal de vigilancia del aeropuerto a los pasajeros, brindando información y ayuda no siendo mal educado

Huella digital



Fecha: 18 de 09 de 2023 - y después



RESOLUCIÓN N° 0009-2023-AAP-AQP

Expediente : 0009-2023-AAP-AQP
Reclamante : Angela María Fernandez Mansilla

Arequipa, 25 de Septiembre de 2023

VISTO:

El reclamo N° 0009-2023- AAP-AQP, de fecha 18 de Septiembre de 2023, interpuesto mediante el Libro de Reclamaciones por Angela Maria Fernandez Mansilla identificada con DNI N° 74119827 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto internacional "Alfredo Rodriguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (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 manifiesta que no se habría permitido el ingreso a sala de embarque, debido a que el vuelo estaba cerrado, y que en dicho contexto no se la habría atendido oportunamente para coordinar con la aerolínea oportunamente.

Que, al respecto se debe tener en cuenta que conforme a la comunicación sostenida vía correo electrónico en fecha 20 de Septiembre del 2023, la Asistente Administrativa del Aeropuerto de Arequipa se puso en contacto con el Reclamante, como se puede apreciar

SOLICITUD ATENDIDA

3 mensajes

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>
Para: am.fernandezmansilla@gmail.com
Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

20 de septiembre de 2023, 10:06

Buenos dias,

Estimado Srita. Angela Fernandez, identificado con número de DNI 74119827 según la información que brindó el día 18 de septiembre del presente año a través del reclamo N°009 del libro de reclamaciones del Aeropuerto de Arequipa, según lo conversado su persona se desiste del reclamo.

Responder : DE ACUERDO para dar conformidad al proceso.

Saludos.



Blanca Morán Paye





Situación que fue aceptada de manera explícita por el reclamante, en la misma fecha

Angela Fernández Mansilla <am.fernandezmansilla@gmail.com>
Para: Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>
Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

20 de septiembre de 2023, 11:44

Estimada Srta. Blanca, buen día.

Estoy DE ACUERDO.

Agradezco el apoyo del área con las acciones correctivas.
Saludos.

En razón a lo indicado, dado que se ha llegado a un acuerdo previo con el Reclamante y el mismo se halla satisfecho con la solución brindada por Aeropuertos Andinos del Perú S.A., corresponde declarar la sustracción de la materia, en relación al reclamo formulado.

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 la sustracción de la materia respecto del reclamo N° 0009-2023-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

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 al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho



RESOLUCIÓN N° 0009-2023-AAP-AQP

1 mensaje

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

25 de septiembre de 2023, 12:34

Para: am.fernandezmansilla@gmail.com

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>

Buenas tardes

Estimada Srita. Angela Fernandez

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0009-2023-AAP-AQP , mediante el cual se resuelve el reclamo N° 009-2023-AAP-AQP FORMULARIO,interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Blanca Morán Paye
Asistente Administrativo
☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"
Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú

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

**Resolución N° 0009-2023-AAP-AQP.pdf**

898K