



Aeropuertos
Andinos del
Perú

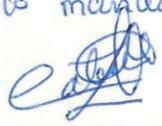
AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP ALFREDO MENDÍVIL DUARTE"
AYACUCHO

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 Nº 000005		2022 - AAP - AYP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Katerin Silvana Espinoza Machado		
	Teléfono 936 520 166		
2	Correo electrónico <u>espinozaksem@gmail.com</u>		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/> Sí
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	72257482		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida Av. Rosa de América #150 - Comos		
	Provincia / Departamento Lima		
	País Perú		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	El día de hoy 21/11/22, me acerque alrededor de los 3pm con el Sr. Carlos Pomahuallca (persona que se encontraba en el TUA), para indicarle mi vuelo, me indicó que todavía no haga la cola. Espere hasta 15:40 hrs que empezaba mi embarque en la cola y había demasiadas personas y la cola al parecer no avanzaban. A los 4pm volví a acercarme con el mismo sr, le mostre mi celular (me pase entre la cola) y su respuesta al ver mi celular fue "sí, ese vuelo está retrasado vaya hacer la cola", volví a hacer la cola. A las 4:15 pm a las 5 min antes de la finalización del		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) <u>embarque de mi vuelo, en ese momento</u>		
	*Que vean las cámaras donde mi padre (hombre los lentes) y gorra se acerca al sr y lo mandó a la cola	Firma a preguntarle a la cola	Huella digital
	 (mi padre se acercó al mismo sr. (no poder identificar porque usa gorra negra con lentes y el mismo sr me dijo espere su vuelo está retrasado. y su vuelo ya cerró.		cuando entramos, nos dicen cerró. 
Fecha: <u>21</u> de <u>Noviembre</u> de 20 <u>22</u>			

PROVEEDOR

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Ayacucho <aux.ayp@aap.com.pe>
Enviado el: viernes, 25 de noviembre de 2022 03:43 p. m.
Para: espinozaksem@gmail.com
CC: Alejandro Chavez Farfan; Abel Flores
Asunto: RESOLUCION RECLAMO N°0005-2022-AYP
Datos adjuntos: RESOLUCION RECLAMO 0005-2022-AYP.pdf

Estimada Sra. Katerin Silvana Espinoza Machado

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0005 que atiende su reclamo presentado el día 21 de noviembre del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

Quedamos a su disposición para cualquier duda y/o consulta.

Saludos, Vanessa Porras.



RESOLUCIÓN N° 0005-2022-AAP-AYP

Expediente : 0005-2022-AAP-AYP
Reclamante : Katerin Silvana Espinoza Machado

Ayacucho, 25 de noviembre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000005-2022-AAP-AYP, de fecha 21 de noviembre del 2022, interpuesto por Katerin Silvana Espinoza Machado, identificada con DNI N° 72257482 (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 en varias oportunidades intentó hacer la cola para ingresar a la sala de embarque y que había muchas personas, que el encargado le haría indicado que aún no realice la cola pues su vuelo estaría retrasado y que una vez que pudo ingresar a la sala de embarque encontró que su vuelo estorba cerrado.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 004-2022-SEG-AYP-AAP que se adjunta a la presente y forma parte integrante de la presente resolución y se pronuncia sobre el reclamo interpuesto incluyendo imágenes tomadas de las cámaras.

Que conforme se puede apreciar del Informe N° 004-2022-SEG-AYP-AAP y de las imágenes adjuntas de la cámara, la Reclamante pese a haber ingresado a la sala de embarque a las 16:33 horas juntamente con otros pasajeros que abordaron el vuelo que tenían en común, la Reclamante recién se apersona a abordar el vuelo a las 16:40 horas, por lo que ya se había cerrado el vuelo.



Que, en ese sentido, si bien hubo problema por la cantidad de personas que debían embarcar e ingresar a la sala de embarque como se da cuenta en el Informe N° 004-2022-SEG-AYP-AAP, lo que motivó alguna demora; lo cierto es que en el caso de la Reclamante al ingresar a la sala de embarque a las 16:33 se encontraba en posibilidades más que suficientes para embarcar el avión como lo hicieron los demás pasajeros que ingresaron en el mismo momento que la Reclamante para el mismo vuelo.

Que, de acuerdo con ello, no se aprecia que la demora en ingresar a la sala de embarque haya motivado que la Reclamante no haya podido embarcar el vuelo que le correspondía y se aprecia que la Reclamante, pese a haber ingresado a la sala de embarque a las 16:33 horas, recién se haya presentado a embarcar a las 16:40 cuando ya había cerrado el vuelo.

Que, en consecuencia, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, pese a lamentar lo sucedido.

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° 000005-2022-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 Informe N° 004-2022-SEG-AYP-AAP que se adjunta, sin perjuicio de lamentar lo sucedido.

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° 004-2022-SEG-AYP-AAP al correo consignado...

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.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


JOHN TINCO PANIURA
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho(e)





INFORME 004-2022-SEG-AYP-AAP

PARA: Enrique Alejandro Chávez Farfán
Administrador Aeropuerto Ayacucho

DE: Edder Romaní Pizarro
Supervisor de Seguridad Aeropuerto Ayacucho

FECHA: 22 de noviembre del 2022

ASUNTO: **Reclamo N° 005-2022-AAP--AYP**

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al Reclamo N° 005-2022-AAP--AYP colocado el día 21 de noviembre del presente año a través del libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

El día lunes 21 de noviembre, aproximadamente a las 14:00 horas, personal de Talma, empresa que brinda el servicio de tráfico de pasajeros a Sky Airline y LATAM, comunica telefónicamente al señor Iván Gavilán, Supervisor de terminal de Aeropuertos Andinos del Perú, que los vuelos H2-5209/5210 y LA2557/2556 se encontraban demorados desde su origen en Lima y Cuzco respectivamente, debido a problemas de mantenimiento en las aeronave, por lo que sus horas de llegada y salida se verían afectadas, juntándose con un tercer vuelo programado de Latam LA2186/2185 con hora de salida 16:40 horas.

Debido a que los 03 vuelos se encontrarían en horas paralelas, tenía que controlarse el ingreso deteniéndolo por minutos a fin de verificar y evitar sobrepasar nuestros aforos de sala de embarque, salvaguardando la integridad de los pasajeros en dicha área.

Como se puede observar en las **imágenes 01 y 02** del anexo 01 del presente informe, el inicio de la cola de pasajeros se forma entre las 15:20 y 15:25 horas, el mismo que inicia su ingreso a la sala de embarque a las 15:54 horas como se muestra en la **imagen 03**. En la **imagen 04** se puede observar a la reclamante ingresando a la sala de embarque a las 16:33 horas, hora en la que el personal de LATAM continuaba su proceso de embarque en la puerta 02 de la sala de embarque como se muestra en la **imagen 05**.

Incluso se puede observar que pasajeros ingresaron junto a la reclamante, y logran embarcar al mismo vuelo sin apuros, como se muestra en las **imágenes 06, 07 y 08**. Se puede observar que la reclamante se acerca a la puerta de embarque desde las butacas del lado izquierdo de la sala de embarque a las 16:40 horas como se muestra en la **imagen 09**, minuto en el que el personal de la aerolínea da por concluido el proceso de embarque del vuelo, indicando que se encontraba



ya “cerrado”, pudiendo conversar con personal de la línea aérea a las 16:45 horas como se muestra en la **imagen 10**.

Por lo anterior expuesto, es preciso indicar que, si bien existió un retraso en el proceso de ingreso de los pasajeros a sala de embarque, debido a las demoras de los vuelos por parte de Sky Airline y LATAM, causa no imputable a Aeropuertos Andinos del Perú, el proceso no perjudicó el ingreso de todos los pasajeros a abordar sus respectivos vuelos.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Edder Romani Pizarro

Supervisor de Seguridad Aeropuerto Ayacucho

Aeropuertos Andinos del Perú

Adjuntos. –

Anexo 01: Evidencia fotográfica.



**Anexo 01
Evidencia Fotográfica**

Imagen 01 – Ingreso a sala de embarque



Imagen 02 – Ingreso a sala de embarque





Imagen 03 – Ingreso a sala de embarque



Imagen 04 – Ingreso a sala de embarque

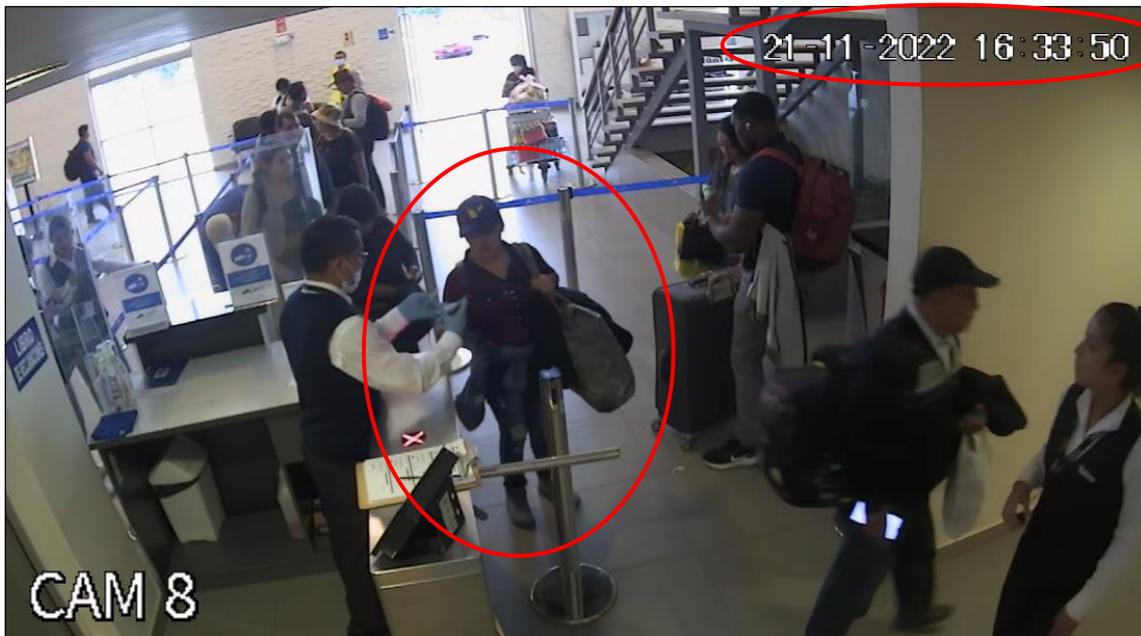




Imagen 05 – Sala de embarque

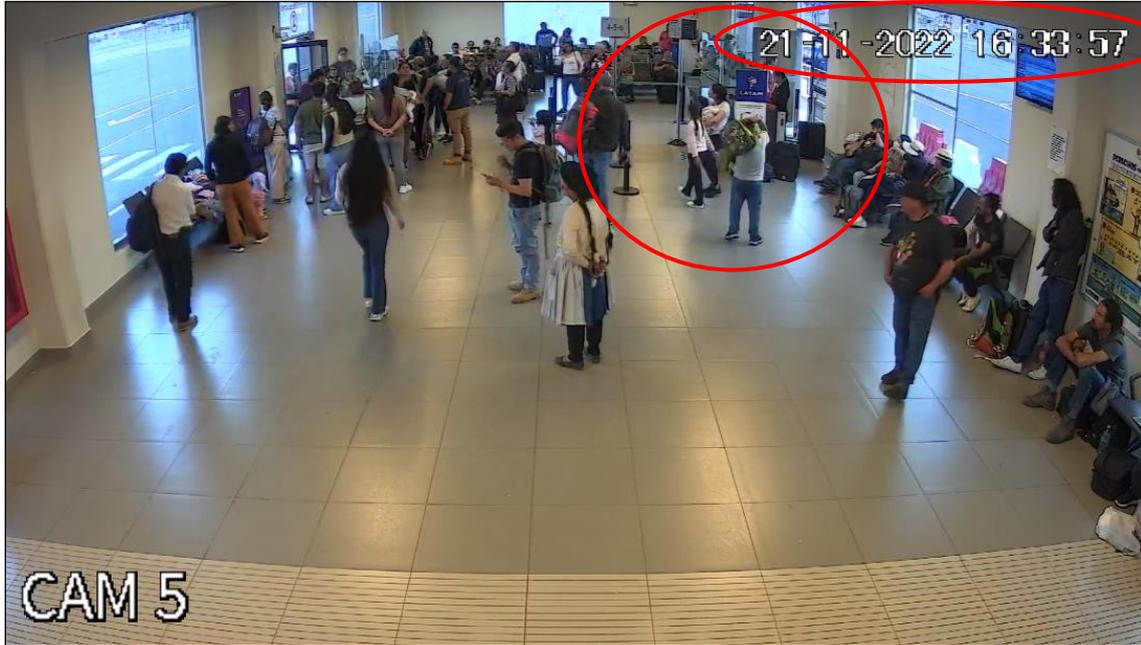


Imagen 06 – Ingreso a sala de embarque

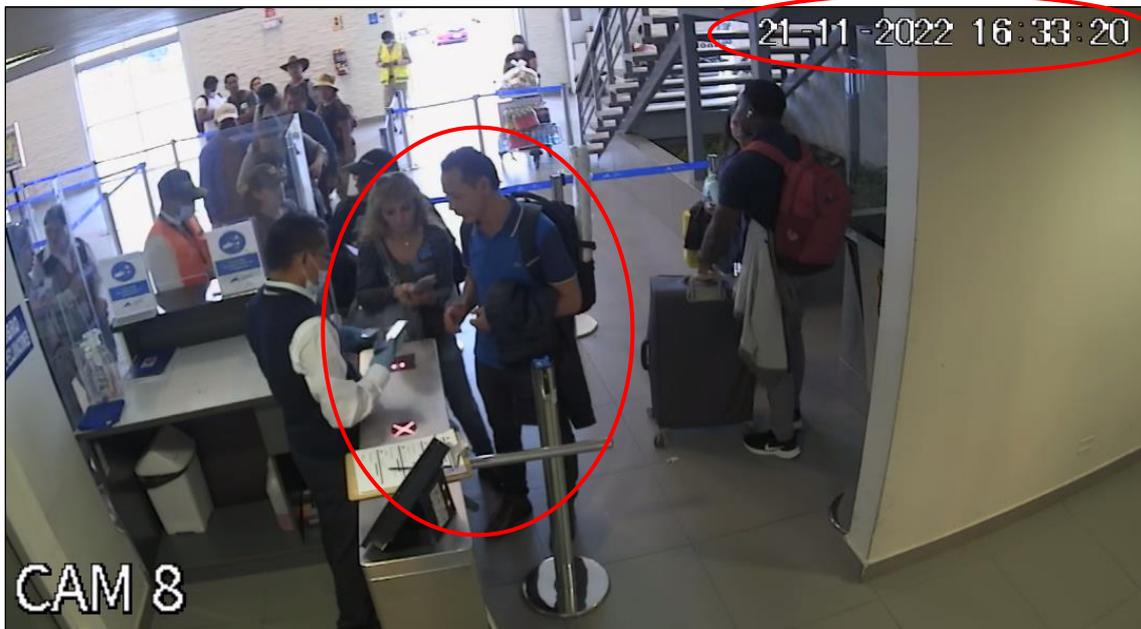




Imagen 07 – Sala de embarque

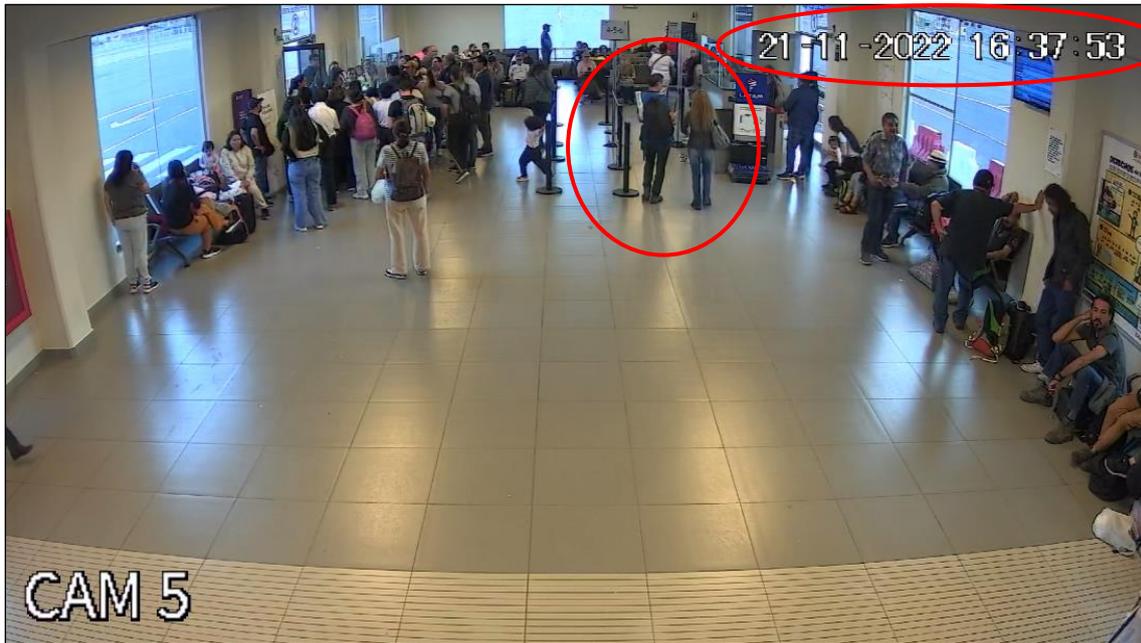


Imagen 08 – Sala de embarque

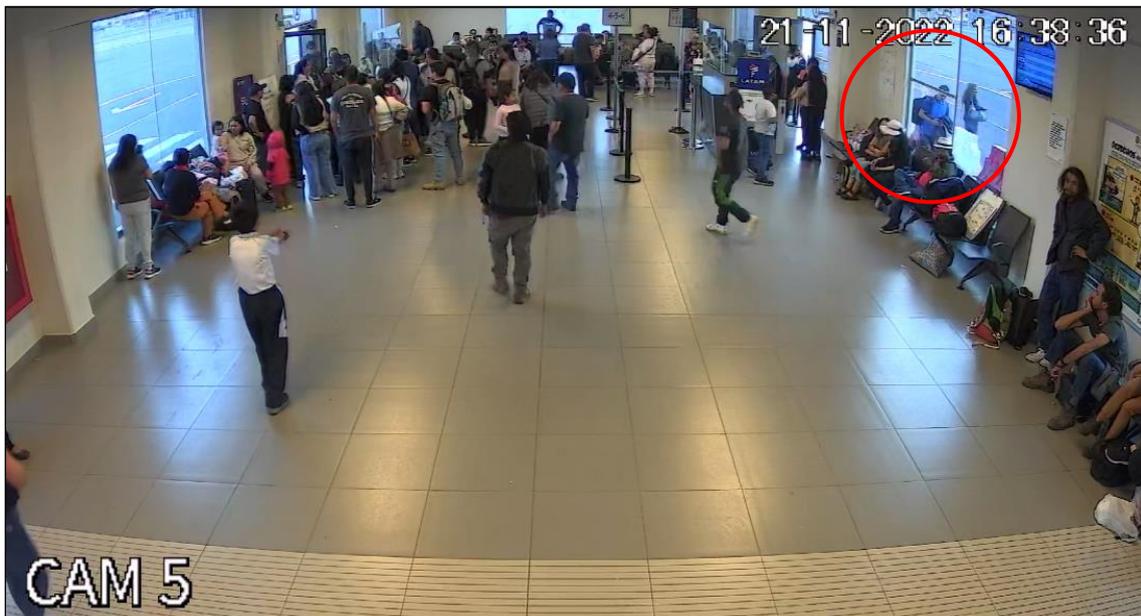




Imagen 09 – Sala de embarque

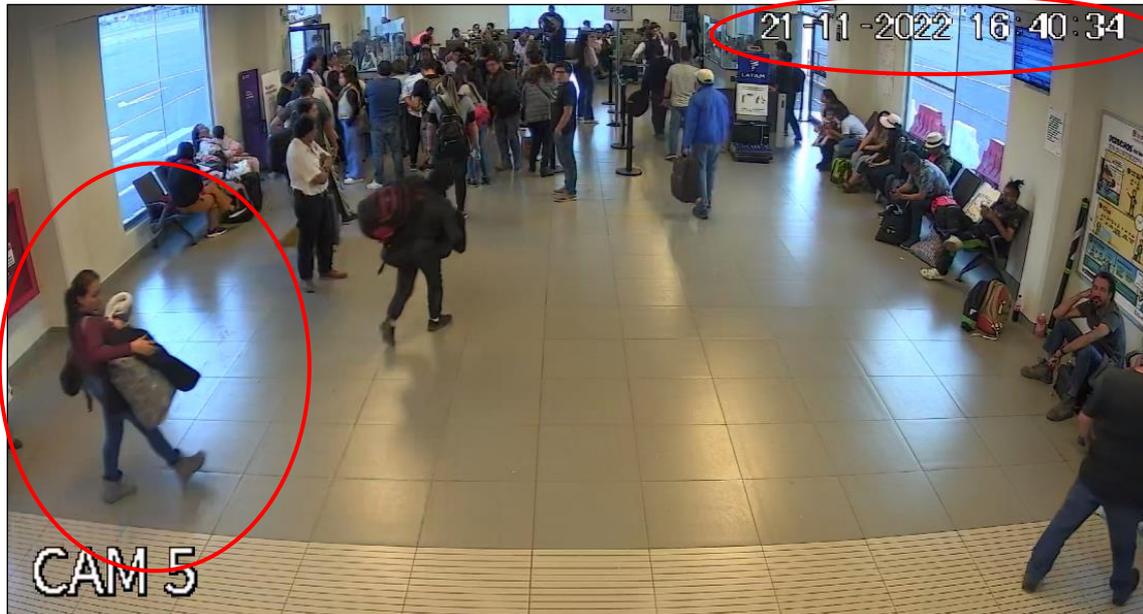


Imagen 10 – Sala de embarque

