

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: martes, 11 de octubre de 2022 04:59 p. m.
Para: Reclamos
CC: goldcoinshiner@gmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



**Muchas gracias por su comunicación
JIMENA GABRIELA ALBITES
HUILLCAHUARI.**

Su recurso será atendido de acuerdo al plazo establecido por ley.

Reclamo N° 005-2022-AAP-WEB-AYP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: JIMENA GABRIELA ALBITES
HUILLCAHUARI
Sede: AYP
Tipo de documento: DNI
Número: 46944367
Correo electrónico: goldcoinshiner@gmail.com
Nacionalidad: PERÚ
Provincia y Departamento: HUAMANGA - AYACUCHO
Dirección: JR. ESPAÑA 112
Teléfono: 966321571

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reconsideración
Número de reclamo asociado: Reclamo N° 004-2022-AAP-WEB-AYP
Reclamo: TEÓFILA HUILLCAHUARI DE ALBITES, DNI 28248238, JUAN ALBITES SULCA 28313059, RESPECTO AL

RECLAMO ANTES SEÑALADO: 1) LAS FOTOS HACEN REFERENCIA ÚNICAMENTE A UN LUGAR ESPECÍFICO DEL AEROPUERTO; POR LO CUAL, NO PUEDE DETERMINARSE INDUBITABLEMENTE QUE EL PERSONAL DE AAP NO INTERVINO AL MOMENTO DE NO PERMITIR EL EMBARQUE DEL PASAJERO, SE TENDRÍAN QUE MOSTRAR ARCHIVOS DE AUDIO Y VIDEO PARA REFLEJAR LO QUE MANIFIESTAN EN LA RESOLUCIÓN 2) BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SE HA SEÑALADO QUE LA RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA SEA DE AAP, SINO QUE, LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA AEROLÍNEA Y DEL AEROPUERTO IRÁN CAMBIANDO DEPENDIENDO DE LAS CIRCUNSTANCIAS Y LUGARES DE TRABAJO EN EL QUE SE ENCUENTREN; YA QUE PARA PODER ABORDAR EL AVIÓN SE TRASCURREN A TRAVÉS DE DIFERENTES "FILTROS" 3) CABE SEÑALAR QUE TAMBIÉN SE REALIZÓ EL RECLAMO EN LA AEROLÍNEA CORRESPONDIENTE CON LA FINALIDAD DE QUE PARA LAS PRÓXIMAS OCASIONES BRINDEN DETALLADAMENTE CON ANTICIPACIÓN LOS REQUISITOS PARA ABORDAR EL AVIÓN

Elementos Probatorios: 4) EL AEROPUERTO DEBERÍA ESTAR COMPROMETIDO CON BRINDAR UN BUEN TRATO A LOS CLIENTES; ES ASÍ QUE, UNA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN SERÍA COORDINAR CON LAS AEROLÍNEAS, TODOS LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA PODER VIAJAR SIN PROBLEMA ALGUNO; PERO COMO SOCIEDAD LAMENTABLEMENTE ESTAMOS ACOSTUMBRADOS A DESLINDARNOS DE RESPONSABILIDADES CUANDO TENEMOS LA POSIBILIDAD DE COADYUVAR CON LA PRESTACIÓN ÓPTIMA DE ALGÚN SERVICIO EN ESE SENTIDO, SEÑALO QUE LA FINALIDAD DEL RECLAMO PREVIO ERA LA DE BRINDAR UN MEJOR SERVICIO AL CLIENTE; POR EJEMPLO, MOSTRAR EN LUGARES VISIBLES; LOS REQUISITOS A CUMPLIR CUANDO SE TIENEN DIFERENTES DIAGNÓSTICOS MÉDICOS; SIN EMBARGO, AL NO OBSERVAR NINGÚN ATISBO DE MEJORA; EL MISMO QUEDARÁ SIN SER RESUELTO

Link de descarga de archivo: No consignado.

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.

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Ayacucho
Enviado el: miércoles, 12 de octubre de 2022 06:59 p. m.
Para: goldcoinshiner@gmail.com
CC: Juan Alberto Gonzales Vela
Asunto: Reclamo N° 005-2022-AAP-WEB-AYP
Datos adjuntos: RESOLUCION N°0005-2022-AAP-WEB-AYP.pdf

Estimada Sra. Jimena Gabriela Albites Huillcahuari

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 martes 11 de octubre del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

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

Saludos,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Alina Moran Pantoja

Asistente Administrativo

☎ (066) 527 092 / 922 711 376

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Alfredo Mendivil"
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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





RESOLUCIÓN N° 0005-2022-AAP-WEB-AYP

Expediente : 0005-2022-AAP-WEB-AYP
Reclamante : Jimena Gabriela Albites Huillcahuari

Ayacucho, 12 de octubre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 005-2022-AAP-WEB-AYP de fecha 11 de octubre del 2022, interpuesto por Jimena Gabriela Albites Huillcahuari, identificada con DNI N° 46944367 (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 del 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 vigor 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 lo siguiente;

"TEÓFILA HUILLCAHUARI DE ALBITES, DNI 28248238, JUAN ALBITES SULCA 28313059, RESPECTO AL RECLAMO ANTES SEÑALADO: 1) LAS FOTOS HACEN REFERENCIA ÚNICAMENTE A UN LUGAR ESPECÍFICO DEL AEROPUERTO; POR LO CUAL, NO PUEDE DETERMINARSE INDUBITABLEMENTE QUE EL PERSONAL DE AAP NO INTERVIENE AL MOMENTO DE NO PERMITIR EL EMBARQUE DEL PASAJERO, SE TENDRÍAN QUE MOSTRAR ARCHIVOS DE AUDIO Y VIDEO PARA REFLEJAR LO QUE MANIFIESTAN EN LA RESOLUCIÓN 2) BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SE HA SEÑALADO QUE LA RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA SEA DE AAP, SINO QUE, LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA AEROLÍNEA Y DEL AEROPUERTO IRÁN CAMBIANDO DEPENDIENDO DE LAS CIRCUNSTANCIAS Y LUGARES DE TRABAJO EN EL QUE SE ENCUENTREN; YA QUE PARA PODER ABORDAR EL AVIÓN SE TRANSCURREN A TRAVÉS DE DIFERENTES "FILTROS" 3) CABE SEÑALAR QUE TAMBIÉN SE REALIZÓ EL RECLAMO EN LA AEROLÍNEA CORRESPONDIENTE CON LA FINALIDAD DE QUE PARA LAS PRÓXIMAS OCASIONES BRINDEN DETALLADAMENTE CON ANTICIPACIÓN LOS REQUISITOS PARA ABORDAR EL AVIÓN



4) EL AEROPUERTO DEBERÍA ESTAR COMPROMETIDO CON BRINDAR UN BUEN TRATO A LOS CLIENTES; ES ASÍ QUE, UNA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN SERÍA COORDINAR CON LAS AEROLÍNEAS, TODOS LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA PODER VIAJAR SIN PROBLEMA ALGUNO; PERO COMO SOCIEDAD LAMENTABLEMENTE ESTAMOS ACOSTUMBRADOS A DESLINDARNOS DE RESPONSABILIDADES CUANDO TENEMOS LA POSIBILIDAD DE COADYUVAR CON LA PRESTACIÓN ÓPTIMA DE ALGÚN SERVICIO EN ESE SENTIDO, SEÑALO QUE LA FINALIDAD DEL RECLAMO PREVIO ERA LA DE BRINDAR UN MEJOR SERVICIO AL CLIENTE; POR EJEMPLO, MOSTRAR EN LUGARES VISIBLES; LOS REQUISITOS A CUMPLIR CUANDO SE TIENEN DIFERENTES DIAGNÓSTICOS MÉDICOS; SIN EMBARGO, AL NO OBSERVAR NINGÚN ATISBO DE MEJORA; EL MISMO QUEDARÁ SIN SER RESUELTO". SIC

Que, sobre el particular, se puede apreciar que la Reclamante se pronuncia sobre la RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-WEB-AYP, remitida a la señora Teófila Huillcahuari de Albites por los mismos hechos.

Que, asimismo, más que un reclamo, se evidencia una sugerencia para que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pueda coadyuvar en los reclamos y procedimientos a cargo de las líneas aéreas.

Que, al respecto, debe tenerse en cuenta que sobre el procedimiento de abordaje o embarque al avión que aplican las líneas aéreas y las decisiones que adopta su personal, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede intervenir dado que legalmente no tiene competencia para ello.

Que, el marco legal aplicable establece competencias exclusivas y autónomas para cada línea aérea respecto del procedimiento de abordaje o embarque al avión que aplican y no es posible que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pueda participar de dicho proceso o servicio para exigir que se cumpla de alguna manera concreta ni para exigir que se permita el abordaje de algún pasajero si es que la línea aérea considera que no corresponde.

Que, la responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. está dada en controlar el ingreso de pasajeros que reúnan los requisitos previstos en las disposiciones aeronáuticas relacionadas con los aspectos de seguridad frente a actos de interferencia ilícita y no así como los requisitos o condiciones que puede establecer o evaluar cada línea aérea para que una persona o pasajero pueda abordar un avión según las condiciones físicas de los pasajeros.

Que, de acuerdo si bien se entiende el reclamo interpuesto y la sugerencia, lamentablemente la decisión de quien aborda un avión en cada ocasión es una decisión exclusiva del personal de la línea aérea según la evaluación que realice y los criterios que adopte que no pueden ser establecidos ni evaluados por Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, por lo tanto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante no es posible que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. participe de alguna manera en el procedimiento de abordaje o embarque que se encuentra a cargo exclusivamente de la línea aérea.

Que, en el caso concreto, el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. cumplió con sus funciones y competencias verificando los requisitos de seguridad para el ingreso a la sala de embarque y procedió conforme a las disposiciones aeronáuticas.

Que, en consecuencia, no obstante reiterar la comprensión del malestar de la Reclamante se lamenta también no poder acceder a la sugerencia realizada debido a que no es posible predeterminar el comportamiento o decisiones que adoptará el personal de las líneas aéreas



en cada caso concreto que realice el procedimiento de abordaje o embarque, pues como repetimos se trata de una competencia exclusiva de las líneas aéreas respecto de la cual Aeropuertos Andinos del Perú S.A. legalmente no puede intervenir, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y precisar que se deberá esperar el pronunciamiento que pueda emitir la línea aérea transportadora frente al reclamo que se menciona ha sido presentado.

Que, en esa línea de lo indicado, se lamenta lo sucedido y se solicita la comprensión a la Reclamante por no poder acceder a emitir un pronunciamiento sobre los hechos acontecidos respecto de la imposibilidad de abordar el vuelo por no ser de competencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

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° 005-2022-AAP-WEB-AYP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de solicitar la comprensión de la Reclamante y de lamentar lo sucedido, reiterando que la materia objeto del reclamo 004-2022-AAP-WEB-AYP corresponde ser resuelta por la línea aérea transportadora con la que se contrató.

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.º 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

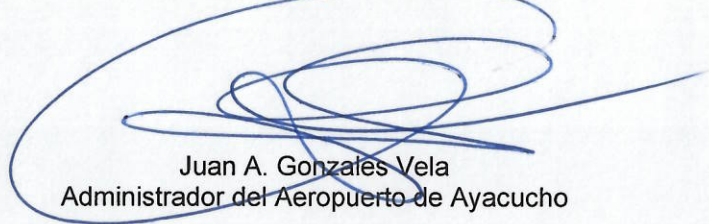
El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

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 de la Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Juan A. González Vela
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho