



Aerpuertos
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** 2023 - AAP - AYP

1 Nombre y Apellido completos del Reclamante

Consuelo Chicoma Solo - Liseth Minchoka Chicoma.

Teléfono: 941459026 - 997962679.

2 Correo electrónico

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

Dirección de correo electrónico: lisethmch31@gmail.com / Consuelo812679@hotmail.com

3 Documento de Identidad del Reclamante

DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
06167223/46405735		

4 Domicilio del Reclamante

Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País

Calle Santa Teodora 395 - Lima - Perú.

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

Administrador del Aeropuerto

SR. Jonathan.

6 Identificación y Precisión del Reclamo

Presentamos este reclamo debido a la falta de Seguridad que hay en el aeropuerto. El martes 27. Llegamos un grupo de 8 personas, entre ellos 1 anciana y niño de 6 años (familia); en el interior del aeropuerto (Pista) Contratamos un taxi seguro con dirección a Chincheros sin embargo un señor (transporte informal) nos ofreció el servicio pero no aceptamos, posterior a ello ese tipo amenazó a nuestro conductor y en el sitio. Cuando fuimos interceptados por 3 carnos y hombres con pesamontaña en el que fincharon las mantas, exigimos seguridad, es increíble que dentro del aeropuerto no la haya.

(Adjuntar otra página de requerir más espacio)

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

Firma 

Huella digital  
Consuelo Chicoma Liseth Minchoka

Fecha: 01 de Julio de 2023.

ANDINO

Asistente Administrativa Ayacucho <asistente.ayp@aap.com.pe>

RESOLUCION RECLAMO N°0005-2023-AYP

1 mensaje

Asistente Administrativa Ayacucho <asistente.ayp@aap.com.pe>

6 de julio de 2023, 13:27

Para: "lisethmch31@gmail.com" <lisethmch31@gmail.com>, consuelo81267@hotmail.com

Estimada Consuelo Chicoma Soto

Ante todo, un cordial saludo, por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0005 que atiende su reclamo presentado el día 1 de julio del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

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

Saludos



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.

 **RESOLUCION N°0005-2023-AAP-AYP.pdf**
1364K



RESOLUCIÓN N° 0005-2023-AAP-AYP

Expediente : 0005-2023-AAP-AYP
Reclamantes : Consuelo Chicoma Soto/Liseth Minchola Chicoma

Ayacucho, 6 de julio de 2023

VISTO:

El reclamo N° 000005-2023-AAP-AYP, de fecha 1 de julio del 2023, interpuesto de manera conjunta por Consuelo Chicoma Soto, identificada con DNI N° 06767223 y Liseth Minchola Chicoma, identificada con DNI N° 46195735 (en adelante, las 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, las Reclamantes presentan su queja señalando una falta de seguridad en el Aeropuerto debido a que el día 27 de junio del 2023 llegaron con un grupo de personas y al tomar el servicio de transportes, se les acercó un proveedor informal ofreciéndoles el servicio al cual se negaron y fueron objeto de amenaza por parte de dicho proveedor, amenazas que también recayeron en el chofer del taxi del servicio contratado. Que posteriormente al retirarse del Aeropuerto en el servicio de transportes contratado fueron interceptados por 3 autos y hombres con pasamontaña, quienes picharon las llantas del vehículo que los transportaba.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria elaborado por la Oficial AVSEC que da cuenta de lo sucedido y se adjunta a la presente.

Que, al respecto, corresponde señalar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede negar el acceso de las personas a la parte pública del Aeropuerto al ser un bien de uso público, por lo que puede ingresar cualquier persona.



Que, asimismo, con el propósito de facilitar la seguridad de las personas que se requieren trasladar se tienen convenios con empresas formales de transporte para que los propios usuarios puedan contratarlas si así lo consideran.

Que, en el presente caso, según los hechos indicados por las Reclamantes el suceso que impactó en su seguridad ocurrió fuera del Aeropuerto, ámbito sobre el cual la empresa no tiene ninguna responsabilidad pese a lamentar lo sucedido.

Que, con relación a la amenaza efectuada al interior del Aeropuerto, la misma habría sido realizada por una persona con la cual la empresa no tiene ninguna relación, reiterando que el ingreso al Aeropuerto no puede ser restringido y que puede ingresar cualquier persona sin que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pueda evitar ello.

Que, de igual manera, debe tenerse en cuenta que la empresa no tomó conocimiento de los hechos acontecidos al interior del Aeropuerto, por lo que no podía adoptar mayor acción para facilitar a las Reclamantes la posibilidad de que realicen su denuncia ante la autoridad policial contra la persona que según refieren los amenazó.

Que, de acuerdo con ello y teniendo en cuenta que los hechos acontecidos son hechos respecto de los cuales la empresa no tenía posibilidad legal ni real de intervenir dado que ocurrieron fuera del Aeropuerto y que tampoco se puede negar el acceso al Aeropuerto a las personas que acuden al mismo por la naturaleza del Aeropuerto, es que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de lamentar lo sucedido y señalar a las Reclamantes que están en su derecho de presentar las denuncias correspondientes contra los que consideren responsables de los hechos acontecidos, si lo estiman pertinente, precisando que en el Aeropuerto se promueve y facilita el servicio de transporte formal a través de empresas con las que se tienen convenios, precisamente para minimizar situaciones como las señaladas en el reclamo.

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° 000005-2023-AAP-AYP interpuesto por las Reclamantes 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, sin perjuicio de lamentar lo sucedido y señalar a las Reclamantes que están en su derecho de presentar las denuncias correspondientes contra los responsables de los hechos acontecidos, si lo estiman pertinente, precisando que en el Aeropuerto se promueve y facilita el servicio de transporte formal a través de empresas con las que se tienen convenios, precisamente para minimizar situaciones como las señaladas en el reclamo.

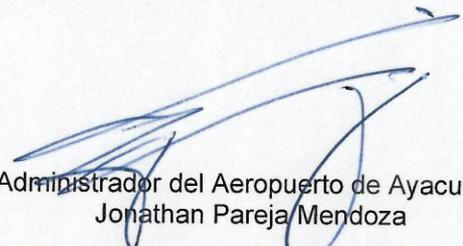
Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y 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 reporte de seguridad aeroportuaria al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Administrador del Aeropuerto de Ayacucho
Jonathan Pareja Mendoza

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.