

Reclamo via web aap.com.pe

1 mensaje

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

Para: reclamos@aap.com.pe

Cc: lgochante@gmail.com

24 de mayo de 2024, 16:01

**Muchas gracias por su comunicación Luis Ochante.**

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

Reclamo N° 003-2024-AAP-WEB-AYP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Luis Ochante**Sede:** AYP**Tipo de documento:** DNI**Número:** 43368343**Correo electrónico:** lgochante@gmail.com**Nacionalidad:** Perú**Provincia y Departamento:** Ayacucho**Dirección:** Jr 2 De Mayo 511**Teléfono:** 942828130**Autorizó la notificación por correo:** Sí**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo**Número de reclamo asociado:** No consignado

Reclamo: Se tenía programado vuelo en sky para el día de hoy 24 /05/2024 con chek in a las 13:25 pm. Se llego a la puerta de ingreso del vuelo a las 13:40 pm, 25 min antes del vuelo, sin embargo no dejaron ingresar mencionando que el tiempo límite de espera era 20 min, motivo por el cual no retenieron en la puerta y de esta manera perdiendo el vuelo.

Elementos Probatorios: No consignado.**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.

FECHA: 24/05/2024

HORA: 13:42

DE: Edder Romaní Pizarro

CARGO: Oficial AVSEC

A: Jonathan H. Pareja Mendoza

CARGO: Gerente de Aeropuerto

ASUNTO: Descargo reclamo web N°03

LUGAR DE NOVEDAD: Sala de inspección

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 13:42 horas aproximadamente del 24.05.2024, tres (3) pasajeros del vuelo de SKY llegan al control de documentos del aeropuerto (TUUA), cuando se disponían a presentar los documentos una agente de tráfico de la aerolínea SKY se dirige a ellos indicándoles que ya el embarque de pasajeros estaba cerrado y que no tenían posibilidad de pasar los controles y llegar a embarcarse puesto que demorarían el vuelo. **(imagen N°1)**.

El personal AVSEC se mantuvo al margen de las indicaciones dadas por el personal de la aerolínea.

Es todo cuanto puedo informar.

Atte.



Edder Romaní Pizarro
SUP. AVSEC-AYP



RESOLUCIÓN N° 0003-2024-AAP-WEB-AYP

Expediente : 0003-2024-AAP-WEB-AYP
Reclamante : Luis Guillermo Ochante Palomino

Ayacucho, 29 de Mayo de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0003-2024-AAP-WEB-AYP, de fecha 24 de Mayo de 2024, interpuesto por Luis Guillermo Ochante Palomino, identificado con DNI N° 43368343 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto “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 refiere que tenía vuelo programado en Sky Air para el día 24 de Mayo del 2024, con Chek in a las 13:25, llegando a la puerta de ingreso del vuelo a las 13:40 horas, sin embargo no le dejaron ingresar debido a que el tiempo limite de espera es de 20 minutos.

Que, al respecto, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar expresado, se debe tener en cuenta que quien manifiesta que no había posibilidad de pasar los controles para



abordar el vuelo fue un agente de tráfico de la aerolínea, como puede apreciarse en la imagen a continuación



Que, en el presente caso, conforme se señala en el Reporte de Seguridad, el reclamante no ha llegado siquiera a los controles de seguridad (TUUA) para ingresar a la Sala de Embarque, sino que mucho antes el personal de la línea aérea indico al reclamante que el vuelo estaba cerrado y no tenían posibilidades pasar por los controles de seguridad, en consecuencia no hubo participación de personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, por lo tanto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, corresponde declarar infundado el reclamo pues se ha procedido conforme a las disposiciones aplicable, dejando a salvo el derecho del Reclamante de iniciar las acciones que considere contra la aerolínea.

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 respecto del reclamo N° 0003-2024-AAP-WEB-AYP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho 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.

Tercero: Notificar la presente Resolución y el Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Jonathan Pareja Mendoza
Gerente del Aeropuerto de Ayacucho

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.

ANEXO N° 1

Imagen 1, atención de personal de SKY a pasajeros



RESOLUCIÓN RECLAMO N° 003-2024-AAP-WEB-AYP

1 mensaje

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

29 de mayo de 2024, 16:53

Para: lgochante@gmail.com

Cc: Jonathan Pareja <jonathan.pareja@aap.com.pe>

Estimado Luis Ochante

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N° 003-2024-AAP-WEB-AYP que atiende su reclamo presentado el día jueves 24 de Mayo del presente año, en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

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.

2 adjuntos **Resolución N° 0003-2024-AAP-WEB-AYP.pdf**
337K **DESCARGO RECLAMO WEB N°003-2024 Edder.pdf**
297K