

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: miércoles, 5 de octubre de 2022 08:13 p. m.
Para: Reclamos
CC: goldcoinshiner@gmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación TEOFILA HUILLCAHUARI DE ALBITES.

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

Reclamo N° 004-2022-AAP-WEB-AYP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: TEOFILA HUILLCAHUARI DE ALBITES

Sede: AYP

Tipo de documento: DNI

Número: 28248238

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: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Descripción: MI ESPOSO, JUAN ALBITES SULCA ES UN PACIENTE ONCOLÓGICO Y USA SONDA VESICAL DESDE HACE APROXIMADAMENTE 5 MESES Y REALIZA VIAJES AÉREOS PERIÓDICAMENTE DE AYACUCHO A LIMA

PARA RECIBIR TRATAMIENTO MÉDICO EN EL HOSPITAL REBAGLIATI EL DÍA DEL VIAJE DE IDA DE AYACUCHO A LIMA (29/09/22) A LAS 06:30 A.M., MI ESPOSO Y YO, NOS DIRIGIMOS A ABORDAR EL AVIÓN, SIN EMBARGO, CUANDO ESTÁBAMOS A PUNTO DE SUBIR, NOS SEÑALARON QUE MI ESPOSO NO PODRÍA VIAJAR DEBIDO A QUE DEBE TENER UN CERTIFICADO DE SALUD DONDE CONSTE QUE UTILIZA SONDA VESICAL, CUANDO ANTERIORMENTE NUNCA NOS HABÍAN SOLICITADO DICHO DOCUMENTO CAUSANDO UN GRAVE PERJUICIO EN LA SALUD DE MI ESPOSO QUIEN YA TENÍA UNA CITA PROGRAMADA A LAS 12:30 P.M. EN EL HOSPITAL REBAGLIATI, ES ASÍ QUE EL PERSONAL PREPOTENTEMENTE OBLIGABA A OSTENTAR DICHO DOCUMENTO SIN EL CUAL NO PODRÍAMOS SUBIR, A PESAR DE HABERLE EXPLICADO REITERADAMENTE SOBRE EL ESTADO DE SALUD DE MI ESPOSO E INCLUSO LLORANDO, SIN OBTENER EMPATÍA DE LOS TRABAJADORES

Elementos Probatorios: TENIENDO QUE ESPERAR EL PRÓXIMO VUELO EN EL MISMO AEROPUERTO AGRAVANDO MÁS LA SALUD DE MI ESPOSO CONTRARIAMENTE, EL DÍA DEL VIAJE DE RETORNO DE LIMA A AYACUCHO (30/09/2022), EL PERSONAL DEL AEROPUERTO NI DE LA AEROLÍNEA NOS SOLICITO NINGÚN CERTIFICADO DONDE CONSTE QUE MI ESPOSO USA SONDA VESICAL; DEMOSTRANDO QUE AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ AÚN CARECE DE ORGANIZACIÓN, MANEJO DE PROCESOS Y DE UNIDAD DE CRITERIOS POR ESTA RAZÓN, SOLICITO QUE ALINEEN SUS PROCEDIMIENTOS, YA QUE DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL NO PUEDEN EXISTIR DIFERENTES PROCESOS PARA LA MISMA SITUACIÓN PORQUE SE ESTARÍAN TRANSGREDIENDO DERECHOS POR OPINIONES AISLADAS Y HASTA CIERTO PUNTO SIN FUNDAMENTO ALGUNO, YA QUE EL PASAJERO VIAJÓ DESDE ESTE AEROPUERTO USANDO SONDA VESICAL DESDE MAYO SIN QUE SE LE SOLICITE CERTIFICADO MÉDICO DEBIDO A QUE SU USO NO ESTA CONTRAINDICADO PARA VIAJAR POR AVIÓN Y POR NO TENER ENFERMEDADES CARDÍACAS O

RESPIRATORIAS, ESPERO TAMBIÉN QUE EL PERSONAL DEL AEROPUERTO BRINDE UN MEJOR TRATO

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: martes, 11 de octubre de 2022 01:26 p. m.
Para: goldcoinshiner@gmail.com
CC: Juan Alberto Gonzales Vela
Asunto: Reclamo N° 004-2022-AAP-WEB-AYP
Datos adjuntos: RESOLUCION N°004-2022-AAP-WEB-AYP.pdf

Estimada Sra. Teofila Huailcahuari de Albites

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0004 que atiende su reclamo presentado el Día miércoles 05 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° 0004-2022-AAP-WEB-AYP

Expediente : 0004-2022-AAP-WEB-AYP
Reclamante : Teófila Huillcahuari de Albites

Ayacucho, 10 de octubre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 004-2022-AAP-WEB-AYP de fecha 5 de octubre del 2022, interpuesto por Teófila Huillcahuari de Albites, identificada con DNI N° 28248238 (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;

"MI ESPOSO, JUAN ALBITES SULCA ES UN PACIENTE ONCOLÓGICO Y USA SONDA VESICAL DESDE HACE APROXIMADAMENTE 5 MESES Y REALIZA VIAJES AÉREOS PERIÓDICAMENTE DE AYACUCHO A LIMA PARA RECIBIR TRATAMIENTO MÉDICO EN EL HOSPITAL REBAGLIATI EL DÍA DEL VIAJE DE IDA DE AYACUCHO A LIMA (29/09/22) A LAS 06:30 A.M., MI ESPOSO Y YO, NOS DIRIGIMOS A ABORDAR EL AVIÓN, SIN EMBARGO, CUANDO ESTÁBAMOS A PUNTO DE SUBIR, NOS SEÑALARON QUE MI ESPOSO NO PODRÍA VIAJAR DEBIDO A QUE DEBE TENER UN CERTIFICADO DE SALUD DONDE CONSTE QUE UTILIZA SONDA VESICAL, CUANDO ANTERIORMENTE NUNCA NOS HABÍAN SOLICITADO DICHO DOCUMENTO CAUSANDO UN GRAVE PERJUICIO EN LA SALUD DE MI ESPOSO QUIEN YA TENÍA UNA CITA PROGRAMADA A LAS 12:30 P.M. EN EL HOSPITAL REBAGLIATI, ES ASÍ QUE EL PERSONAL PREPOTENTEMENTE OBLIGABA A OSTENTAR DICHO DOCUMENTO SIN EL CUAL NO PODRÍAMOS SUBIR, A PESAR DE HABERLE EXPLICADO REITERADAMENTE SOBRE EL ESTADO DE SALUD DE MI ESPOSO E INCLUSO LLORANDO, SIN OBTENER EMPATÍA DE LOS TRABAJADORES



TENIENDO QUE ESPERAR EL PRÓXIMO VUELO EN EL MISMO AEROPUERTO AGRAVANDO MÁS LA SALUD DE MI ESPOSO CONTRARIAMENTE, EL DÍA DEL VIAJE DE RETORNO DE LIMA A AYACUCHO (30/09/2022), EL PERSONAL DEL AEROPUERTO NI DE LA AEROLÍNEA NOS SOLICITO NINGÚN CERTIFICADO DONDE CONSTE QUE MI ESPOSO USA SONDA VESICAL; DEMOSTRANDO QUE AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ AÚN CARECE DE ORGANIZACIÓN, MANEJO DE PROCESOS Y DE UNIDAD DE CRITERIOS POR ESTA RAZÓN, SOLICITO QUE ALINEEN SUS PROCEDIMIENTOS, YA QUE DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL NO PUEDEN EXISTIR DIFERENTES PROCESOS PARA LA MISMA SITUACIÓN PORQUE SE ESTARÍAN TRANSGREDIENDO DERECHOS POR OPINIONES AISLADAS Y HASTA CIERTO PUNTO SIN FUNDAMENTO ALGUNO, YA QUE EL PASAJERO VIAJÓ DESDE ESTE AEROPUERTO USANDO SONDA VESICAL DESDE MAYO SIN QUE SE LE SOLICITE CERTIFICADO MÉDICO DEBIDO A QUE SU USO NO ESTA CONTRAINDICADO PARA VIAJAR POR AVIÓN Y POR NO TENER ENFERMEDADES CARDÍACAS O RESPIRATORIAS, ESPERO TAMBIÉN QUE EL PERSONAL DEL AEROPUERTO BRINDE UN MEJOR TRATO". SIC

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 002-2022-AYP-ADM-AAP que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto de la revisión de los hechos y de lo expresado en el Informe N° 002-2022-AYP-ADM-AAP que incluye imágenes de las cámaras, se aprecia que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni su personal han tenido injerencia en la restricción materia del reclamo dado que no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni a su personal el procedimiento de abordaje o embarque al avión, siendo dicho procedimiento o servicio de responsabilidad de la línea aérea contratada. A continuación, se copia las imágenes.



PANEL FOTOGRAFICO



Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú
(51) 1 6407230
www.aap.com.pe





Que, en ese sentido, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto debido a que la materia objeto del mismo no es atribuible a un servicio o procedimiento que corresponda a Aeropuertos Andinos del Perú S.A sino a la línea aérea transportadora contratada por la Reclamante, por lo que se deja a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo considera conveniente, toda vez que no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A pronunciarse sobre dicho procedimiento o servicio, ni tiene la capacidad legal para incidir sobre las decisiones que adopte el personal de las líneas aéreas sobre los pasajeros a su cargo.

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 IMPROCEDENTE el reclamo N° 004-2022-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 y en el Informe N° 002-2022-AYP-ADM-AAP que se adjunta, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo considera conveniente, toda vez que no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A pronunciarse sobre el procedimiento o servicio de embarque o abordaje, ni tiene la capacidad legal para incidir sobre las decisiones que adopte el personal de las líneas aéreas sobre los pasajeros a su cargo en los procedimientos o servicios que apliquen.

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.

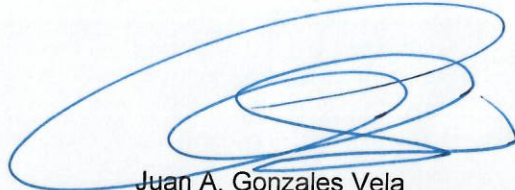
El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se 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 y el Informe N° 002-2022-AYP-ADM-AAP al correo de la Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Juan A. Gonzales Vela
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho



INFORME N.º 002-2022-AYP-ADM-AAP

A : **Juan Alberto Gonzales Vela.**
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho.

DE : **Alina Yolanda moran Pantoja**
Auxiliar Administrativo Aeropuerto - Ayacucho

ASUNTO : **Descargo Reclamo N° 004-2022-AAP-WEB-AYP.**

FECHA : **Ayacucho, 07 de octubre de 2022**

Tengo a bien dirigirme a Usted con el fin de informar lo siguiente:

En referencia al reclamo N° 004-2022-AAP-WEB-AYP, impuesto por la Sra. Teofila Huillcahuari de Albites el día miércoles, 5 de octubre de 2022, mencionando que el personal de AAP no le permitió realizar su respectivo embarque.

Primero. – la Sra. Teófila Huillcahuari de Albites y su esposo si llegan a pasar todos los filtros de seguridad de AAP, siendo los representantes de la aerolínea LATAM los cuales no les permiten realizar su respectivo embarque, según indica en mención en su reclamo, este procedimiento corresponde a la aerolínea y no AAP.

Se adjunta fotografías.

Es todo cuanto informo para conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente.



ALINA YOLANDA MORAN PANTOJA
Asistente Administrativo
Aeropuerto de Ayacucho



PANEL FOTOGRAFICO

