

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO Nº 000008 2024 - AAP - AYP

1 Nombre y Apellido completos del Reclamante

Anderson Elviam Laipe Pérez
Teléfono: 925986908

2 Correo electrónico

Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico
Dirección de correo electrónico: ataipeperes1@gmail.com

3 Documento de Identidad del Reclamante

DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
45355849		

4 Domicilio del Reclamante

Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País
Av. Elmer Faucett 233, Dpto 102 / San Miguel / Lima

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

Administrador del Aeropuerto
Shanaton Paraja.

6 Identificación y Precisión del Reclamo

El día 05 de Setiembre de 2024, el suscrito procedió a realizar el check-in por Internet de la aerolínea Sky, misma que no permitió al llegar a las instalaciones del aeropuerto, se solicitó información para comunicarse con personal de la aerolínea; sin embargo, el personal Rocío Ochante Vindoso, Vladimiro Tinea no brindaron el apoyo necesario a efectos de resolver el inconveniente con referida aerolínea, limitándose a señalar que no podían pero que el suscrito estuvo desde las 18:30 hrs de fecha indicada.

(Adjuntar otra página de requerir más espacio)

7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) 18:30 hrs de fecha indicada

Firma

Huella digital



Fecha: 05 de Setiembre de 2024

PROVEEDOR

FECHA: 05/09/2024

HORA: 13:32 pm

DE: Bruno David Lope De la cruz

CARGO: Oficial AVSEC

A: Jonathan Henry Pareja Mendoza

CARGO: Gerente de Aeropuerto

ASUNTO: Descargo reclamo N°008

LUGAR DE NOVEDAD: Control TUUA

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 13:32 horas el señor Anderson Edwin Taipe Pérez, pasajero del vuelo SKY-5210, se apersona al puesto TUUA para ingresar hacia sala de embarque; sin embargo, al momento de solicitar la tarjeta de embarque y el documento de identificación al Sr. Anderson Edwin Taipe Pérez, no contaba con la tarjeta de embarque. El personal de SEGURITAS (apoyo) y la señorita Rocio Ochante Mendoza encargada del puesto TUUA de inmediato le explica que era necesario contar con la tarjeta de embarque (Check-in) para poder ingresar a la sala de embarque. tal como estipula en nuestro Programa de Seguridad Aeroportuario – PON 001. De igual manera les deriva hacia los mostradores de SKY para que pueda gestionar su tarjeta de embarque.

Ante la insistencia del pasajero en mención, el personal AVSEC se comunica con el personal de tráfico de SKY haciéndole saber el problema del pasajero. Sin embargo, el personal de tráfico muestra la negativa en poder apoyarlo mencionando que había llegado tarde y que ya habían cerrado la atención en los mostradores. Es así que el pasajero no logra el acceso a sala de embarque.

Debo indicar que en todo momento se dirigieron con respeto y cordialidad, ofreciéndole la información necesaria. Finalmente, el señor Anderson solicita y rellena el libro de reclamos.

Es cuanto puedo informar todo en honor a la verdad.

Atte.



Bruno David Lope De la Cruz
Oficial AVSEC – Jefe de grupo



RESOLUCIÓN N° 0008-2024-AAP-AYP

Expediente : 0008-2024-AAP-AYP
Reclamante : Anderson Efraín Taipe Pérez

Ayacucho, 09 de septiembre de 2024

VISTO:

El reclamo N° 0008-2024-AAP-AQP, de fecha 05 de septiembre de 2024, interpuesto mediante el Libro de Reclamaciones por Anderson Efraín Taipe Pérez quien se identificaría con DNI N° 45626843 (en adelante, el Reclamante) 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 manifiesta en fecha 05 de septiembre del 2024, habría tratado de realizar el Chek In por la página de la Aerolínea Sky Airlines, la misma que no pudo realizarlo



por cuyo motivo fue al aeropuerto, y supuestamente al solicitar información del personal de la aerolínea, no se habría brindado apoyo para dicho efecto

Que, sobre el particular, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, como refiere el Informe, el reclamante se presentó en el control de seguridad de ingreso a la sala de embarque sin contar con la tarjeta de embarque, razón por la cual se le derivó a los Counter de atención de pasajeros de la aerolínea Sky Airlines, a fin que pueda generar dicho documento.

Que, sin embargo, a pesar que el personal AVSEC se comunica con el personal de la Aerolínea, el mismo refiere que el pasajero había llegado tarde y que habían cerrado la atención en los mostradores.

Que, al respecto es preciso señalar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A., no tiene injerencia en las actividades desarrolladas por la aerolínea, siendo que, si la misma determinó que el pasajero llegó fuera el horario de atención, es un aspecto que debe tratarse entre el pasajero y la aerolínea en el marco de la relación de consumo.

Que, en razón a ello, es preciso señalar que no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., debido a que no tiene injerencia en la relación de consumo que tiene la aerolínea con el pasajero, por lo que corresponde declarar infundado el presente 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° 0008-2024-AAP-AYP interpuesto por la 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 Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
AYACUCHO

JONATHAN PAREJA MENDOZA
GERENTE DE AEROPUERTO

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.

RESOLUCIÓN RECLAMO 0008

1 mensaje

Aap Asistente Administrativa Ayacucho <asistente.ayp@aap.com.pe>
Para: "ataipeperez1@gmail.com" <ataipeperez1@gmail.com>
Cc: Jonathan Pareja <jonathan.pareja@aap.com.pe>

10 de septiembre de 2024, 17:32

buenas tardes Sr, Anderson Efrain Taipe Perez

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N° 0008-2024-AAP-AYP que atiende su reclamo presentado el 05 de septiembre 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

 **RESOLUCION N°0008-2024-AAP-AYP.pdf**
1080K

 **REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA..pdf**
191K