



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO		Nº 000005	2024 - AAP - AYP
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Celso Yener Yobera Zunasta		
	Teléfono:		
2	Correo electrónico		
	YenerYobera3@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico:		
	YenerYobera3@gmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	08694337		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Av. Insurgentes M2 - M-2 67 07 - Bellavista Callao		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>Deterioro de un arreglo floral al pasar por la máquina de control por pasarlo mal acomodado.</p> <p>Ni siquiera hubo unas disculpas de los trabajadores por el daño causado.</p> <p>Dejo el arreglo floral por que ya no sirve.</p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	Firma		
	Huella digital		
	Fecha: 16 de Junio de 2024		

FECHA: 16 /06/2024

HORA: 05:46

DE: Doris Moreno Cuadros

CARGO: Oficial AVSEC

A: Jonathan H. Pareja Mendoza

CARGO: Gerente de Aeropuerto

ASUNTO: Descargo del reclamo N°05

LUGAR DE NOVEDAD: Sala de inspección

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

PRIMERO. – Siendo las 05:46 a.m. aprox., un pasajero del vuelo 2181 de LATAM que, ingresa a sala de inspección con un arreglo floral artificial que contenía un globo, a quien el personal de Securitas indica que coloque sus pertenencias en la bandeja para que sus pertenencias sean inspeccionadas por la Mq/Rx incluido el arreglo floral que estaba adherido al globo, es entonces donde al pasajero se le consultó si se podía sacar el globo, dando como respuesta que no se podía sacar el globo ya que estaba adherida al ramo y no nos dio otra opción que inspeccionar como normalmente se hizo en estos casos y no tuvimos ningún inconveniente. **(imagen N°1).**

SEGUNDO. – Al ingreso del arreglo floral con el globo por la Mq/Rx el globo se queda atascada en las cortinas, lamentablemente el globo se desinfla, entonces el pasajero se incomoda y pide que se le brinde el libro de reclamaciones. **(imagen N°2 y 3)**

Debo añadir que al pasajero se le pidió las disculpas del caso que en todo momento se le informó que sus pertenencias serian sometidas a inspección por el equipo de Rayos X y que como podríamos resarcir el daño; pero muy incómodo tiró el arreglo mencionando que no servía.

Es cuanto puedo informar todo en honor a la verdad.

Atte.



Doris Moreno Cuadros
Oficial AVSEC-AYP

IMAGEN N° 1



IMAGEN N° 2



IMAGEN N° 3



Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG



RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-AYP

Expediente : 0005-2024-AAP-AYP
Reclamante : Celso Yener Yobera Zumaeta

Ayacucho, 26 de Junio de 2024

VISTO:

El reclamo N° 0005-2024-AAP-AQP, de fecha 16 de Junio de 2024, interpuesto mediante el Libro de Reclamaciones por Celso Yener Yobera Zumaeta quien se identificaría con DNI N° 08694337 (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 que su arreglo floral habría sufrido un deterioro al pasarlo mal acomodado por la máquina de control.

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, conforme se advierte en el referido Reporte de Seguridad, a la llegada al control de seguridad al pasajero se le consultó si podía retirar del arreglo floral el globo que se encontraba adherido al referido arreglo, a lo que el manifestó no se podía sacar el globo, ante lo cual se procedió a inspeccionar como regular se realiza con este tipo de pertenencia de los pasajeros.

Que, como se aprecia en el referido informe, el referido arreglo al ingreso a la máquina de rayos x se atasca en las cortinas, lo que genera que el globo se desinfle, situación que incomoda al pasajero.

Que, de acuerdo al Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil, capítulo 10.2 precisa que antes del ingreso de los pasajeros a la Zona de Seguridad Restringida del Aeródromo, tanto los pasajeros y sus equipajes de mano deben ser inspeccionados.



Que, de la misma manera la Ley de Seguridad de Aviación Civil, Ley N° 28404 establece lo siguiente:

Artículo 11.- De los pasajeros

11.1 Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.

Que, en razón a lo previsto en las normas de seguridad de aviación comercial, los usuarios (pasajeros) tienen el deber de colaborar con los procedimientos de seguridad, para garantizar la integridad y seguridad de toda la comunidad aeroportuaria.

Que, si bien se comprende el malestar del Reclamante y se lamenta lo ocurrido, no se advierte incumplimiento de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., dado que ha dado cumplimiento con las normas y procedimientos de seguridad, correspondiendo declarar la declarar infundado el reclamo formulado.

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° 0005-2024-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.

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

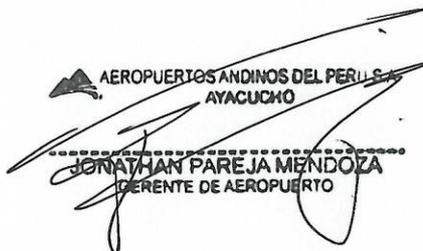
El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

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.



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

RESOLUCION RECLAMO 0005

1 mensaje

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

27 de junio de 2024, 12:29

Para: yeneryoberaz@gmail.com

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

buenas tardes Sr, Yener Yobera Zumaeta

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N° 005-2024-AAP-AYP que atiende su reclamo presentado el día domingo 16 de junio 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.

 **RESOLUCION N°0005-2024-AAP-AYP.pdf**
1628K