



AEROPUERTO INTERNACIONAL "PADRE ALDAMIZ"
PUERTO MALDONADO

Car. Pastora - La Joya Km. 7 Tambopata / Madre de Dios

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000007 2017 - AAP - PEM			
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Maricela Díaz Hanos		
	Teléfono 951075108		
2	Domicilio del Reclamante		
	Calle/ Jirón/ Avenida Av. Bolívar 970 - Dpto 204, Pueblo Libre		
	Provincia / Departamento Lima / Lima		
	Pais Perú		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI 43384819	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4	Correo electrónico		
	maricela2diaz@gmail.com. / mdiaz@devida.gob.pe		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>Al ingresar a la sala de embarque sugrese mi DNI y mi boarding pass, sin embargo la SITA que se encontraba recibiendo la documentación solicitó estos compañeros si podía pasar ya que mi nombre estaba escrito con doble I (Maricella), le dije que no me podían dejar ingresar y que consultara con la agente. La SITA no tuvo un trato adecuado, sin mostrarme ninguna estrategia de solución. Cuando le solicite su nombre ya que la agente donde libero necesitaba el nombre para coordinar y cuando me dio los datos no me guzo dar, así mismo cuando le solicite el libro de reclamaciones no me lo quiso dar hasta que le mencioné que era un derecho y que era a la defensora del pueblo. Apartir de ahí me paso con uno parece que me dio el libro</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	Firma		
	Huella digital		
	Fecha: 21 de julio de 2017		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 007-2017-AAP-PEM

Expediente : 007-2017-AAP-PEM

Reclamante : Mariela Díaz Llanos

Puerto Maldonado, 31 de julio del 2017.

VISTO:

El reclamo N° 007-2017-AAP-PEM de fecha 21 de julio de 2017, interpuesto por la Sra. Mariela Díaz Llanos, identificada con DNI N° 43384819 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado (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 de 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 presentó su queja señalando que el personal de control del Aeropuerto no le permitió acceder a la sala de embarque aduciendo que el nombre que figuraba en su boleto electrónico no coincidía con el nombre consignado en su Documento Nacional de Identidad (DNI). Al respecto, la Reclamante señaló que no recibió un trato adecuado, que no se le brindó ninguna estrategia de solución y que el encargado no le brindó su nombre ni el libro de reclamaciones hasta que se dispuso a reclamar sus derechos.

Que, en cuanto al extremo referido a la negativa del personal de control AVSEC para permitir el acceso a la sala de embarque a la Reclamante, es necesario precisar que de acuerdo al Plan de Seguridad Aeroportuario (Anexo 1 de la presente resolución), los pasajeros deberán presentar a los operadores aeroportuarios los documentos de identidad que permitan confirmar que ellos son los propietarios de la tarjeta de embarque que portan (tanto boletos electrónicos



como físicos), siendo las aerolíneas las encargadas de administrar, emitir y controlar los boletos de los pasajeros; así como de la emisión de las tarjetas de embarque.

Que, por su parte, el operador aeroportuario es el encargado de realizar el cotejo del nombre y DNI de los pasajeros, para que de esta forma se encuentren correctamente registrados y puedan acceder a la sala de embarque de conformidad a la normativa mencionada, siendo necesario precisar que en caso exista alguna discrepancia entre los datos consignados en la tarjeta de embarque y el documento de identidad será la aerolínea la encargada de realizar la corrección en la información de las tarjetas de embarque que emita.

Que, en el presente caso nuestra empresa como explotador aéreo se limitó a cumplir con la verificación y cotejo correspondiente de la tarjeta de embarque y documentos vigentes de la Reclamante, comunicándole sobre la discrepancia detectada con relación a sus datos, pues tal como fue señalado, su nombre en el boleto electrónico no coincidía con lo consignado en su DNI, para lo cual según se aprecia en el informe emitido por el personal del aeropuerto (Anexo 2 de la presente resolución), se indicó a la Reclamante que se debía realizar dicha corrección en el counter de la aerolínea a fin de poder ingresar a la sala de embarque.

Que, habiéndose corregido el nombre de la Reclamante en el boleto manual, incluso se le facilitó el acceso a la sala de embarque, procediendo así a ingresar sin más dilaciones. Asimismo, con relación a que el encargado no le brindó su nombre ni el libro de reclamaciones hasta que se dispuso a reclamar sus derechos, cabe indicar que lo afirmado no ha sido acreditado en el presente caso, siendo que según lo alegado en el referido informe, sí se ayudó a la Reclamante y se le brindó el libro de reclamaciones sin mayor inconveniente.

Que, no obstante lo señalado, lamentamos los inconvenientes generados a la Reclamante, pero teniendo en cuenta que las medidas adoptadas por Aeropuertos Andinos del Perú S.A. responden a resguardar el orden y seguridad dentro de sus instalaciones; corresponde declarar infundado el presente reclamo.

Que, 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 (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el 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° 0007-2017-AAP-PEM, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Tercero: Notificar la presente resolución al correo electrónico consignado en el reclamo.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

JONATHAN PAREJA MENDOZA
ADMINISTRADOR

Abel Flores

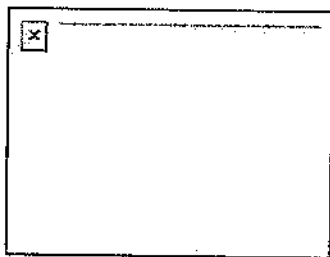
De: Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado
Enviado el: jueves, 03 de agosto de 2017 09:33 a.m.
Para: mariela2diaz@gmail.com; mdiaz@devida.gob.pe
CC: Jonathan Henry Pareja Mendoza; Abel Flores; Javier Rizo-Patron Larraburre;
Supervisor de Seguridad Puerto Maldonado
Asunto: RESOLUCION N° 000007-2017 AAP-PEM
Datos adjuntos: RESOLUCION N° 07-2017 AAP-PEM.PDF

Estimada Sra. Díaz

Por la presente adjuntamos la Resolución N° 07-2017-AAP-PEM que da respuesta a su reclamo interpuesto el 21 de Julio del 2017. En el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Asi mismo quedamos atentos a la confirmar de recepcion de este correo, gracias

Saludos.



CANDY LOPEZ
Auxiliar Administrativo – Puerto Maldonado
FIJO: 082-502029
aux.pem@aap.com.pe
www.aap.com.pe