



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000008 2017 - AAP - PEM		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
ROSANA DOS SANTOS FRAGA		
Teléfono 977.442.836		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida JR. LAS MAGNOLIAS, MZ B, LT. 6, DEP. 401, URB. SAN IGNACIO		
Provincia / Departamento LIMA DE MONTGRIECO SURCO		
Pais PERU		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 07576978-60	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico		
companhiaderamaricota@gmail.com		
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>Hoy a las 9:20 pregunte a los funcionarios de la entrada de la sala vip sobre precio, comida y salida de la sala vip. Pregunte sobre si acaso yo ingresara a la sala vip si yo podria salir para comer y despues regresar y me dijeron que si que podria podria salir pero no me han informado que si yo saliera iba tener que pagar. Despues me dijeron que no podria salir sin pagar y yo me quedo presa aqui sin poder salir ni para almorzar. He ingresado a la sala vip sin ser informada que era sala de checkin junto embarque</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
<p>Firma Rosana dos Santos Fraga</p> <p>Huella digital</p>		
Fecha: 14 de 09 de 20 17		



RESOLUCIÓN N° 008-2017-AAP-PEM

Expediente : 008-2017-AAP-PEM
Reclamante : Rosana Dos Santos Fraga

Puerto Maldonado, 20 de setiembre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 008-2017-AAP-PEM de fecha 14 de setiembre de 2017, interpuesto por Rosana Dos Santos Fraga, identificada con DNI N° 07576978-60 (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 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 presenta su queja indicando que a las 9.20 del día 14 de setiembre solicitó a los funcionarios de la entrada a la Sala VIP sobre precio, comida y salida de la Sala VIP. Asimismo, que preguntó si podía ingresar a la sala VIP y salir para almorzar y después volver a reingresar y que le indicaron que si se podía pero no que tenía que volver a pagar. Finalmente, que después de una hora y media le dijeron que no podría salir sin pagar y se tuvo que quedar sin almorzar y además que tampoco se le informó que la Sala VIP estaba junto a la Sala de Embarque.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe del Jefe de Grupo AVSEC del Aeropuerto que se anexa a la presente que da cuenta de lo sucedido (Anexo1).

Que, de la revisión del reclamo y del informe se aprecia que la Reclamante no solo recibió la información que requirió, sino que además en el Aeropuerto se exhibe la información de las áreas existentes a través de la señalética correspondiente y de las consecuencias del reingreso a la Sala de Embarque conforme se puede apreciar de las fotografías que se adjuntan como Anexo 2.

Que, en ese sentido, la Reclamante pudo advertir fácilmente que estaba ingresando a la Sala de Embarque y de las consecuencias de su reingreso.



Que, por lo tanto, no se aprecia ningún incumplimiento en el presente caso por parte de la empresa respecto de la Reclamante y en consecuencia no obstante comprender el malestar de la Reclamante, 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 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° 008-2017-AAP-PEM, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender su malestar por la situación acontecida.

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 consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
JONATHAN PAREJA MENDOZA
ADMINISTRADOR

RESOLUCIÓN N° 008-2017-AAP-PEM

ANEXO 1

 Aeropuertos Andinos del Perú S.A.	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007	Edición Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014
---	--	---

FECHA: 14-09-2017

HORA: 13:00

DE: Brian Felipe Incacutipa Ramos

CARGO: Jefe de Grupo

A: Marvin Alan Noa Barra

CARGO: Jefe de Seguridad

ASUNTO: RECLAMO NRO 000008-2017-AAP-PEM **LUGAR DE NOVEDAD:** PUESTO DE INSPECCION

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 09:20 Horas aproximadamente la Pax sra. Rosana Dos Santos Fraga con Documento de Identidad N° 07576978-60 del vuelo Star Peru 1191, se presentó al puesto de control de ingreso a sala de Embarque en primera instancia a consultar si en dicha sala se expendía comida o brindaba el servicio, lo cual la Oficial AVSEC a cargo del puesto de control Srta. Karla Rosmeri Mamani Corrales, le comunicó a la pax que no se expendía comida en sala de embarque, que solo constaba de snacks y otros, retirándose la pax a la parte pública.

A los 10 minutos transcurridos aproximadamente, se representó por segunda vez, trayendo consigo su tarjeta de embarque y documento de identidad, no obstante consultó si se prestaba el servicio de sala Vip, a lo cual se le informó, que si se brindaba dicho servicio, para ello se contó con la presencia de la recepcionista de sala vip, que le informó con amabilidad la tarifa y servicios que prestaba, optando la pax por su ingreso a la sala de embarque.

Pasado el tiempo transcurrido a las 10:05 Horas aproximadamente, la Pax se presentó, al puesto de inspección aduciendo que quería salir de sala de embarque, el oficial de turno Sr. Dany Jonatan Trujillo Huayaban, que se encontraba en portico, le informó el proceso de reingreso a la sala de embarque y del costo del pago TUUA correspondiente, de acuerdo al anexo 7 del contrato de concesión, al término de lo informado la Pax, se le noto molesta e incomoda, retirándose del área de inmediato hacia la sala Vip.

Entrevistándose con la Srta. Encargada del área, se observó que la pax uso palabras subidas de tono de voz, reclamándole verbalmente de manera exaltada, "que solo quería salir por un momento a fumar", Una vez dicho esto, se presentó al puesto de inspección solicitando el libro de reclamaciones de forma exaltada. El cual no se le negó en ningún momento, y se le brindó el mismo.



FORMATO
REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA
GOP-FO-007

Edición Original
Página 1
Fecha de emisión:
19/11/2014

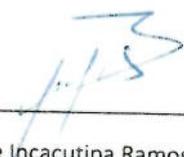
Cabe mencionar que se tiene publicado en la entrada la "señalización informativa", que usuarios y/o pasajeros estan ingresando al "Área de sala de embarque", como tambien en ningun momento se le dio un mal trato, se le retuvo o nego la salida a la pax.

finalmente la Pax procedio a realizar su reclamo.

Compilando la información brindada por los Oficiales AVSEC de Turno.

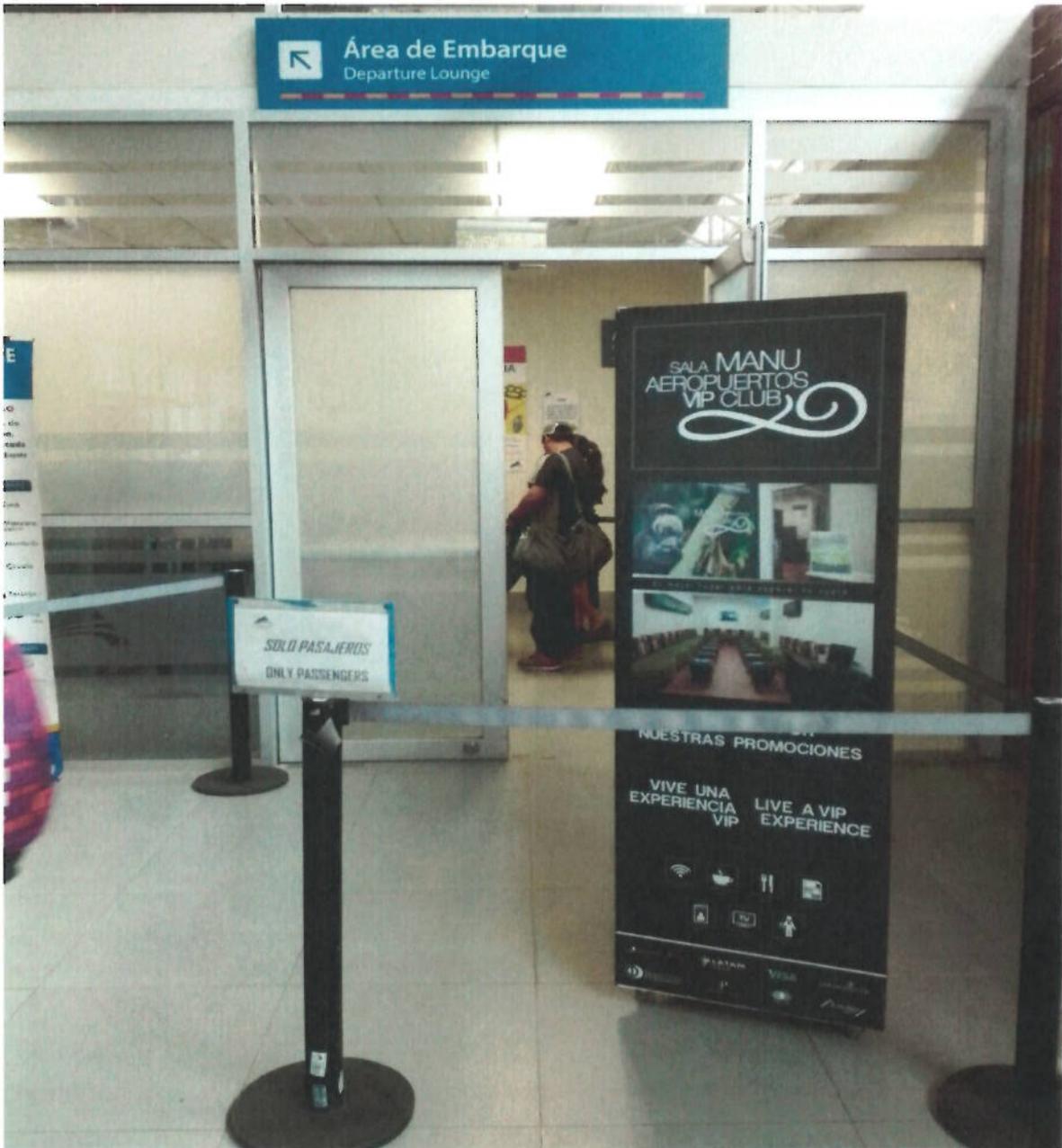
Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.



Brian Felipe Incacutipa Ramos
Jefe de Grupo AVSEC

RESOLUCIÓN N° 008-2017-AAP-PEM
ANEXO 2





 MAPFRE



Aeropuertos Andinos
del Perú

Si usted va a abandonar esta zona -considerada restringida-, debe leer con atención esta información

El reingreso a esta zona de seguridad está sujeto a un nuevo pago de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA), salvo en los casos de pérdidas de vuelos a consecuencia de los casos siguientes:

- i. Demora o cancelación del vuelo como consecuencia de *Foreign Object Damage* (FOD) en el aeropuerto.
- ii. Demora o cancelación del vuelo como consecuencia de Fauna Silvestre o Peligro Aviario en el aeropuerto.
- iii. Alertas de bombas en el aeropuerto.
- iv. Cierre del aeropuerto de destino.
- v. Comprobado mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante prescripción del médico de la Dirección de Sanidad Aérea Nacional o Internacional o mediante decisión del Capitán de la aeronave en la que el pasajero fuera a embarcarse.
- vi. Detención o retraso determinante, causados por problemas de homonimia generada por las autoridades migratorias.
- vii. Demora o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas comprobadas.
- viii. Demora o cancelación del vuelo debido a la emisión de un NOTAM por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- ix. Demora o cancelación de vuelo por daños ocurridos en la pista de aterrizaje.
- x. Casos de pasajeros "sospechosos" de tráfico ilícito de drogas (TID) bajo la modalidad de ingesta, que sean intervenidos y trasladados a un área fuera de la zona restringida del aeropuerto y que, de forma posterior, se descarte toda sospecha de TID, por lo cual el pasajero podrá continuar su proceso de embarque, previamente interrumpido por acciones fuera de su responsabilidad.
- xi. Otros que determine OSITRAN, pudiendo de ser el caso eliminar cualquiera de las causales antes indicadas mediante la resolución correspondiente.

Causales de revalidación de la TUUA, aprobadas por el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público OSITRAN y establecidos en el Anexo 7 del Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia del Perú, firmado entre Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y el Estado Peruano el 05 de enero del 2011.



Aeropuertos Andinos
del Perú

Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230
www.aap.com.pe

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado
Enviado el: miércoles, 20 de septiembre de 2017 06:17 p.m.
Para: companhiadonamaricota@gmail.com
CC: Jonathan Henry Pareja Mendoza; Abel Flores; Javier Rizo-Patron Larraburre;
Supervisor de Seguridad Puerto Maldonado
Asunto: RESOLUCION N° 008-2017-AAP-PEM
Datos adjuntos: RESOLUCION N° 008-2017-AAP-PEM.pdf

Estimada Sra. Rosana Dos Santos Fraga:

Por la presente se adjunta la resolución que atiende a su reclamo, presentado el 14 de setiembre de 2017 en las instalaciones del Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Así mismo quedamos atentos a la confirmación de recepción de la misma.

Saludos cordiales,



☎ 082 502029
🌐 www.aap.com.pe @AeropAndinos
📍 /aeropuertossandinosdelperu
🖨 Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

