



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000001 2018 - AAP - PEM		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Luis Gabriel Tsukamoto Cruz		
Teléfono 924 775 666		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida Sr. Lombayque 134		
Provincia / Departamento MADRE DE DIOS		
País Perú		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
47899050		
4 Correo electrónico		
Luis.Tsukamoto03@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		
El personal de seguridad de ATO PEM identificado como el Sr. BRIAN FELIPE ME IMPIDIO EL ACCESO DE UNA BEBIDA QUE LLE VAVA TOMANDO, INDICANDO QUE NO PODIA PASAR POR el portico. Indicando como usuario que es un vuelo nacional y NO HAY ese tipo de restricción.		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
Fecha: 12 de Enero de 2018		

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado
Enviado el: lunes, 15 de enero de 2018 11:28 a.m.
Para: luis.tsukamoto03@gmail.com
CC: Abel Flores; Javier Rizo-Patron Larraburre; Supervisor de Seguridad Puerto Maldonado; Jonathan Henry Pareja Mendoza
Asunto: RESOLUCION N° 01-2018-AAP-PEM
Datos adjuntos: RESOLUCION N° 01-2018-AAP-PEM.pdf

Buenos Días Estimado Sr. Tsukamoto.

Por la presente se adjunta la resolución N° 01-2018-AAP-PEM, que se atiende a su reclamo, presentado el día 12/01/2018 , en las instalaciones del Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

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

Slds.



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



RESOLUCIÓN N° 001-2018-AAP-PEM

Expediente : 001-2018-AAP-PEM
Reclamante : Luis Gabriel Tsukamoto Cruz

Puerto Maldonado, 15 de enero de 2018.

VISTO:

El reclamo N° 001-2018-AAP-PEM de fecha 12 de enero de 2018, interpuesto por Luis Gabriel Tsukamoto Cruz, identificado con DNI N° 47899050 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja indicando que personal de control de la empresa le habría impedido el acceso de una bebida que llevaba tomando, indicando que no podía pasar por el pórtico de seguridad pese que se trata de un vuelo nacional que no se encuentra sujeto a restricciones.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Reporte de Seguridad que da cuenta de lo sucedido y que se adjunta como Anexo a la presente.

Que, al respecto, cabe indicar que de acuerdo con las disposiciones de seguridad aeroportuaria, corresponde al personal de seguridad requerir que todo pasajero a efectos del control debe ser inspeccionado y sus pertenencias deberán pasar por la máquina rayos x.

Que, en el presente caso, a fin de cumplir con el procedimiento se le indicó al reclamante que lamentablemente la bebida que llevaba consigo no contaba con un envase apropiado por lo que eventualmente al pasar por el control de la máquina rayos x podría rebalsarse y generar un perjuicio a la funcionalidad del equipamiento de control por lo que se le sugirió ingerirlo o colocarlo en otro envase.

Que, si bien ello puede haberse apreciado por el reclamante como una acción no adecuada, debe requerirse su comprensión debido a que el personal de inspección debe tomar todas las medidas



que resulten necesarias para garantizar una adecuado control y que no se ponga en riesgo la funcionalidad del equipamiento requerido para ello y que pueda perjudicar el control que tiene como propósito evitar actos de interferencia ilícita.

Que, de acuerdo con ello, no obstante lamentar lo sucedido, corresponde declarar infundado el presente reclamo toda vez que no se ha identificado un incumplimiento por parte del personal de la empresa, sin perjuicio de reiterar al reclamante su comprensión teniendo en cuenta que la seguridad de las operaciones debe prevalecer frente a cualquier situación que pueda ponerla en riesgo.

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° 001-2018-AAP-PEM, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de lamentar lo sucedido y agradecer su comprensión.

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° 001-2018-AAP-PEM
ANEXO

	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007	Edición Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014
---	---	---

FECHA: 12-01-2018

HORA: 16:19:00 pm

DE: Brian Felipe Incacutipa Ramos.

CARGO: Jefe de Grupo

A: Marvin Alan Noa Barra

CARGO: Jefe de Seguridad

ASUNTO: RECLAMO N° 000001 2018-AAP-PEM

LUGAR DE NOVEDAD: puesto de control

HECHOS

Siendo aproximadamente las 16:19:00 pm se aproximó el señor Luis Gabriel Tsukamoto cruz con DNI 47899050, al puesto de control de sala de embarque, portando una bebida que no cumplía las condiciones seguras de traslado, que no contaba con un sistema de cerrado adecuado o apropiado y que fácilmente podría derramarse, el cual el personal oficial avsec recomendo y solicito en forma amable de que podría trasegar a un embase adecuado o de ser el caso beberlo (esto con referencia al antecedente suscitado en la sede de arequipa de derrame de liquido en la maquina de Rayos X y daño de la misma) y pasar los controles de seguridad sin ningun inconveniente o incidente, teniendo como reaccion por parte del pasajero una actitud inadecuada, negativa y exaltada, la cual en base de lo expuesto se determino hacer cumplir con lo establecido de acuerdo a nuestro PSA Rev 001 que menciona que todas los articulos metalicos y no metalicos(pertenencias) tienen que ser inspeccionados con la maquina de rayos X.

Pasando el pasajero por el portico detector de metales libre de articulos metalicos y no metalicos(Pertenencias).

Ante la información y recomendación resivida por el pasajero, opto por solicitar el libro de reclamaciones, el cual no se le nego en ningun momento.

Compilando la información brindada por el Oficiales AVSEC de Turno.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente.

.....
Brian Felipe Incacutipa Ramos
Jefe de Grupo AVSEC