

Abel Flores Quiróz

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: domingo, 20 de diciembre de 2020 08:57
Para: Reclamos
Asunto: Reclamo via Web www.aap.com.pe

Reclamo realizado por: Chantal Cadoret

Sede: PEM

Tipo de documento: dni - Número: 10531789

Nacionalidad:Peru.

Correo electrónico: chantalcadoret25@gmail.com

Provincia y Departamento:Madre de Dios

Dirección:reynaldo vivanco 113

Teléfono:902335185

Correo electrónico: chantalcadoret25@gmail.com

Reclamo: Sus horarios no coinciden con lo que exige la aerolínea. El vuelo 2572 sale a las 10:30, llegamos al ingreso del aeropuerto alrededor de las 7:40 y nos dijeron que no abrían sino hasta las 8:00, horario que NO ESTÁ PUBLICADO EN NINGUNA PARTE. No nos dejaron ingresar sino hasta las 8:10. Una vez en el terminal, volvieron a decir que aún no se podía ingresar. En el colmo de abusivos, pretendieron tomar datos del conductor de taxi. Deberían coordinar con la línea aérea para coincidir en los horarios

Elementos Probatorios: Tengo más fotos y videos.

Link de descarga de archivo:[object File]

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado
Enviado el: martes, 29 de diciembre de 2020 08:58
Para: chantalcadoret25@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Jefe de Base de Puerto Maldonado
Asunto: RESOLUCION N° 001-2020-AAP-PEM-WEB
Datos adjuntos: RESOLUCION N° 001-2020-AAP-PEM-WEB.pdf

Estimada Sra. Chantal Cadoret Ordoñez,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 001-2020-AAP-PEM-WEB, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 001-2020-AAP-PEM-WEB, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Aeropuertos
Andinos del
Perú**

Sharon Marcia Arguedas Lema

Auxiliar Administrativo

 (+51) 01 6407230 - Anexo 101

 www.aap.com.pe

 Aeropuerto Internacional Padre Aldámiz, Carretera Pastora - La Joya Km 7
Tambopata, Puerto Maldonado - Perú



RESOLUCIÓN N° 001-2020-AAP-PEM-WEB

Expediente : 001-2020-AAP-PEM-WEB
Reclamante : Chantal Cadoret Ordoñez

Puerto Maldonado, 28 de Diciembre de 2020

VISTO:

El reclamo N° 001-2020-AAP-PEM-WEB, de fecha 20 de Diciembre de 2020, interpuesto por el señora Chantal Cadoret Ordoñez identificada con DNI N° 10531789 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre Jose 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 debido a que considera que los horarios del Aeropuerto, no coinciden con lo exigido por la aerolínea, pues el horario de apertura del Aeropuerto a las 8:00 horas no se halla publicado en ninguna parte y que al ingresar al Aeropuerto tampoco se le permitió el ingreso a la terminal.

Que, sobre el particular se debe tener en cuenta, que el horario de atención del Aeropuerto se encuentra publicado en nuestra página web <https://www.aap.com.pe/sedes/pem>, el cual empieza a las 8:00 horas y concluye a las 14:00 horas, por lo que el horario de ingreso de los usuarios es a partir de las 8:00 horas; y debido a la coyuntura de pandemia que venimos atravesando el ingreso al terminal aéreo es con dos (02) horas anteriores a la salida programada del vuelo, de acuerdo a los lineamientos sectoriales emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y al Protocolo de Reinicio de Operaciones para la Prevención del Contagio del Covid de Aeropuertos Andinos del Perú.

Del mismo modo, es importante precisar que dicha restricción de acceso al aeropuerto obedece a la situación sanitaria que venimos atravesando, y a fin de evitar aglomeraciones



que fomenten el contagio del COVID 19. Por tanto dicha situación no es una decisión arbitraria de AAP, sino que la misma está orientada a salvaguardar la salud de los usuarios y obedece a las disposiciones sanitarias emanadas por el gobierno.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por el Reclamante; sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente no se advierte un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de señalar que la empresa a partir de su reclamo evaluará la adopción de medidas que mitiguen sucesos como el que es materia del presente reclamo, teniendo en cuenta que aún nos encontramos en una situación excepcional ocasionada por la pandemia del COVID 19.

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° 001-2020-AAP-PEM-WEB interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa sin perjuicio de señalar que la empresa a partir de su reclamo evaluará la adopción de medidas que mitiguen sucesos como el que es materia del presente reclamo, teniendo en cuenta que aún nos encontramos en una situación excepcional ocasionada por la pandemia del COVID 19, por lo que se agradece la comprensión del reclamante.

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