

RUC: 20538593053

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS Nº 000005**

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

<b>RECLAMO N°</b>		2021 - AAP - PEM	
<b>1 Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>			
Marco Antonio Castro Valdivia Rojas.			
Teléfono 974510621.			
<b>2 Correo electrónico</b> constantine-99998@hotmail.com.			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>			
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>			
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
44517403.			
<b>4 Domicilio del Reclamante</b>			
Calle / Jirón / Avenida Jr. moqueque 4672.			
Provincia / Departamento Tambopata.			
País Perú.			
<b>5 Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>			
Administrador del Aeropuerto			
<b>6 Identificación y Precisión el Reclamo</b>			
<p>venio los 9.50. AM del día miércoles 22 de setiembre. mi persona se acerca al aeropuerto para dejar a mi persona ya que tenia que viajar y en la puerta de ingreso me dice el de seguridad que no podía ingresar por que estaba prohibido el ingreso de dos personas en una moto y cuando yo le pregunté quien o donde dice no me responde a pero cuando voy salir o acercandose una moto con dos personas el cual lo pregunto por que ellos si pueden salir y el no me responde y yo para no perder el vuelo tub que caminar y en (adjuntar otra página de requerir más espacio) como en cuando mas personas en moto.</p>			
<b>7 Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>			
Le estois dejando una Foto al señor jefe de base. pero wali Martiaco otros.			
<b>Firma</b>		<b>Huella digital</b>	
22 de setiembre		de 20 21	

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Jonathan Henry Pareja Mendoza  
**Enviado el:** viernes, 24 de setiembre de 2021 13:40  
**Para:** constantine\_99998@hotmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Supervisor de Terminal Puerto Maldonado; Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N° 0005-2021-AAP-PEM  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N° 0005-2021-AAP-PEM.PDF

Estimada Sr. Marco Antonio Cristofer Valdivia Mego,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0005-2021-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0005-2021-AAP-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Jonathan Pareja Mendoza**

Administrador

☎ (082) 502029 / 982799772

🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

📍 Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz"  
Car. Pastora - La Joya Km 7 Tambopata, Madre De Dios - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.



**RESOLUCIÓN N° 0005-2021-AAP-PEM**

**Expediente : 0005-2021-AAP-PEM**  
**Reclamante : Marco Antonio Cristofer Valdivia Mego**

Puerto Maldonado, 24 de Septiembre de 2021

**VISTO:**

El reclamo N° 0005-2021-AAP-PEM, de fecha 22 de Septiembre de 2021, interpuesto por el señor Marco Antonio Cristofer Valdivia Mego identificado con DNI N° 44517403 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto "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 señalando que acudió al Aeropuerto en su vehículo (moto lineal) para dejar a su pareja y le indicaron que no podía ingresar con dicho propósito en su vehículo, debido a que se encuentra prohibido el ingreso de dos (02) personas en un moto lineal, y por no perder su vuelo tuvo que ingresar caminando desde la garita de control del Aeropuerto.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 002-ST-AAP-PEM-2021 que se adjunta como anexo a la presente y que forma parte de la resolución que se está emitiendo, que da cuenta de los hechos suscitados.

Que, sobre el particular, lo primero a mencionar es que se comprende el malestar de el Reclamante y se lamenta lo sucedido.





Que, sin embargo, es importante tener en cuenta que nuestro país desde comienzos del año 2020 viene sufriendo los impactos de la pandemia del COVID 19 y en tal sentido se encuentra en una situación de emergencia sanitaria e incluso en una situación de estado de emergencia nacional con la restricción de derechos correspondientes destinados a evitar la proliferación del COVID 19.

Que, bajo dicha situación que aún se mantiene, el Estado Peruano ha dictado una serie de disposiciones normativas de cumplimiento obligatorio por todas las personas sin excepción destinados a evitar la propagación del COVID 19, dentro de las disposiciones mencionadas se encuentra el Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID 19 en el Servicio de Transporte Público Especial de Personas en la Modalidad de Taxi y en Vehículos Menores” el mismo que no contempla la posibilidad de que en las motos lineales se pueda transportar pasajeros, pudiéndose realizar ello únicamente en el caso de vehículos menores en vehículos de tres ruedas con el fin de lograr un distanciamiento suficiente.

Que bajo ese marco legal y las disposiciones dictadas por la autoridad aeronáutica competente respecto a las facilidades de ingreso al Aeropuerto se encuentran restringidas y la posibilidad del ingreso para dejar o recoger pasajeros en vehículos menores (motos lineales) sin contemplar excepciones por las condiciones de las personas, toda vez que se está priorizando la protección frente al contagio del COVID 19, sobre otros derechos o aspectos.

Que, de acuerdo con ello, el personal de la empresa no se encontraba posibilitado ha incumplir las disposiciones dictadas y permitir que el Reclamante pudiera ingresar al Aeropuerto con su vehículo menor (moto lineal) a dejar a otra persona.

Que, por lo tanto, no existe una decisión indebida en la actuación del personal del Aeropuerto en la indicación del Reclamante de la imposibilidad de ingresar al Aeropuerto con una moto lineal para dejar pasajeros, siendo además que dicha imposibilidad al estar contenida en una disposición legal se presume conocida por todas las personas sin que puedan alegar desconocimiento, presunción que también aplica al Reclamante.

Que, en atención a lo mencionado, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto por el Reclamante no obstante comprender su malestar y ofrecerle las disculpas del caso, precisando que la imposibilidad de ingresar con motos lineales para recoger personas en el Aeropuerto obedece a una disposición normativa de cumplimiento obligatorio que no contempla excepciones y que prioriza la imposibilidad absoluta para evitar la propagación 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° 0005-2021-AAP-PEM interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa, sin perjuicio de comprender su malestar y ofrecer las disculpas del caso, por los inconvenientes.

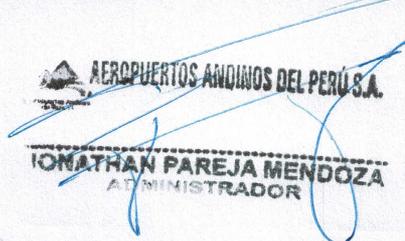




**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención 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 resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

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

<sup>1</sup> 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 corra posterior traslado. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*



**RESOLUCIÓN N° 0005-2021-AAP-PEM**

**ANEXO**



**INFORME N° 002-ST-AAP-PEM-2021**

**A** : Jonathan Pareja Mendoza  
Administrador AAP-PEM

**DE** : Wilber Hurtado Ortiz  
Supervisor de terminal AAP-PEM

**ASUNTO** : Referencia reclamos N°005-2021-AAP-PEM

**FECHA** : Puerto Maldonado, 23 de Setiembre del 2021.

Mediante la presente cumpro con informar lo referente a los reclamos detallados en el asunto:

Siendo aproximadamente 09:55 am del día 23/09/2021; mientras me encontraba en la sala de llegada, en atención a la llegada de pasajeros de la línea aérea LATAM en el vuelo LA 2573 me informaron la presencia del señor Marco Antonio Cristófer Valdivia Mego en la entrada de parking y que se encontraba solicitando el libro de reclamaciones.

Me apersoné al lugar en mención, dirigiéndome cortésmente y pregunté el motivo de su solicitud del libro de reclamaciones, indicándome su molestia por no haberlo dejado de ingresar a su personar más su acompañante (pareja) a playa de estacionamiento con su vehículo de dos ruedas ( moto lineal ), dónde le respondí que no procedía su ingreso, de acuerdo a la normativa con el lineamiento del MTC para el transporte terrestre anexo V (Distribución de asientos para vehículos menores), recalcando que el único vehículo menor que pueda transportar es la de tres ruedas, que sí cumple con lo establecido por el Ministerio de Transportes.

Es así como el Sr. Valdivia me muestra una imagen con una moto lineal que salía del aeropuerto con dos persona en ella. Luego se corroboró con el personal de seguridad la información del por qué sucedió dicho incumplimiento, y que se encuentra detallado en el reporte de seguridad de Liderman que adjunto al presente informe, y que corresponde a un hecho fuera de nuestro control. Pese a todo lo señalado, el pasajero continuó con el proceso de llenado en el libro de reclamaciones.

Es todo en cuanto cumpro con informarle a usted para los fines que estime por conveniente.

Atentamente;

.....  
Wilber Hurtado Ortiz  
Supervisor de Terminal AAP - PEM





REPORTE DE SEGURIDAD

Para : Marvín Alan Noa Barra  
Jefe De Seguridad AAP- PEM

De : Watson Crick Sajami Melendez  
Agente de Seguridad - PEM

Asunto : Reclamo en el PV2

Fecha : Puerto Maldonado, 22 de Setiembre del 2021

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted para informarle y hacer de su conocimiento lo ocurrido el miércoles 22 de setiembre del presente Año que a continuación detallo:

Siendo las 09:45 aproximadamente se aproxima el Sr. Marco Antonio Cristofer Valdivia Mego conduciendo una moto lineal en compañía de su pareja, de acuerdo con lo que manifestó el mismo, procediendo a informarle que no estaba permitido el ingreso de 2 personas en una moto lineal, para lo cual su respuesta fue que me denunciaría. En ningún momento se discrepó su acción, como también se le recalcó nuevamente lo comunicado y que podría ingresar con otro tipo de transporte como vehículo de tres ruedas o auto.

En esos instantes, el señor en mención observa venir a una moto lineal con dos personas, siendo que el vehículo en mención ya había ingresado al aeropuerto, pero al área de recojo de carga, procediendo a la notificación de dicho chófer, se procedió a abordarlo y dar solución el caso presentado, para lo cual se comunicó nuevamente al conductor de la moto lineal que no estaba permitido el transporte de pasajeros en moto lineal, aduciendo que en el trayecto de salida vio al señor y que era de la tercera edad, lo que lo conmovió y optó por trasladarlo hacia afuera del aeropuerto, para lo cual dio las disculpas del caso y que no realizaría este acto a futuro.

Cabe mencionar que en ningún momento se le dio un mal trato o se le faltó el respeto al Sr. Valdivia en ningún momento. Adicional a ello, lo que se realizó en este proceso fue dar cumplimiento a lo estipulado en los lineamientos del Protocolo aprobado por la autoridad y realizar una acción inmediata para solucionar el reporte por parte del Señor Marco Antonio Cristofer Valdivia Mego.

Es todo cuanto cumpla con informar.

Atentamente:

---

Watson Crick Sajami Melendez  
Agente de Seguridad - PEM

