



## RESOLUCIÓN N° 0004-2021-AAP-PEM

**Expediente** : 0004-2021-AAP-PEM  
**Reclamante** : Jesualdo Condori Mamani

Puerto Maldonado, 26 de Julio de 2021

### **VISTO:**

El reclamo N° 0004-2021-AAP-PEM, de fecha 23 de Julio de 2021, interpuesto por el señor Jesualdo Condori Mamani, identificado con DNI N° 02414066 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre José 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 señalando que no había jabón líquido en los servicios higiénicos.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 001-ST-AAP-PEM-2021 que se pronuncia sobre lo acontecido.

Que, en efecto, al recibirse la indicación del pasajero, se procedió a efectuar la verificación correspondiente y se observó que, si bien el dispensador contaba aún con jabón, el mismo presentaba una falla, ante lo cual se procedió a su corrección.



Que, al respecto, en ocasiones suele suceder que pese a la periodicidad y programación de la revisión que se efectúa a la dotación de los servicios higiénicos, ocurren hechos imprevistos por el uso que se les da.

Que, en esas ocasiones, si bien no existe un accionar indebido de la empresa que motive los sucesos y por lo tanto que origine un incumplimiento y que se declare fundado un reclamo, si existe una respuesta inmediata con la realizada a efectos de asegurar la prestación de los servicios.

Que en el presente caso se verifica ello y en consecuencia, no obstante comprender el malestar del Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, manifestando el compromiso de la empresa de atender los inconvenientes que se suscitan lo antes posible.

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° 0004-2021-AAP-PEM interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de ofrecer las disculpas del caso y manifestar el compromiso de la empresa de atender los inconvenientes que se suscitan lo antes posible.

**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>.

<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 correrá posterior traslado.*

*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*



**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



**RESOLUCIÓN N° 0004-2021-AAP-PEM**  
**ANEXO**



**INFORME N° 001-ST-AAP-PEM-2021**

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

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

**ASUNTO** : Referencia reclamos N°004 -2021-AAP-PEM

**FECHA** : Puerto Maldonado, 23 de Julio 2021.

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

1.- Siendo aproximadamente 10:30 am del día 23/07/2021; mientras me encontraba en la de llegada, en atención a la llegada de pasajeros de la línea área LA 2573 me informaron la presencia de un pasajero que ingreso a baños de varones del hall principal para lavado de mano, y que al momento de presionar el botón de distribución para utilizar el jabón líquido tubo resultado negativo por ende emite su disconformidad en el libro de reclamaciones ( indicando la falta de jabón líquido en el baño de varones).

Minutos instantes me apersono en el lugar de los hechos, verificando que el dispensador de jabón líquido contenía un 15% de su contenido y que al momento presionar el botón de distribución presento fallas.

Se procedió con la reparación y cambio de accesorios del dispensador con el personal de mantenimiento de AAP-PEM

es cuanto cumpla con informarle a usted para los fines que estime por conveniente.

-Se adjunta fotos del dispensador reparado y operativo

Atentamente;



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







Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "PADRE JOSÉ ALDAMIZ"  
PUERTO MALDONADO

Carretera Pastora – La Joya Km 7, Distrito y Provincia de Tambopata,  
Departamento de Madre de Dios – Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000004

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - PEM	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Jesualdo Conderi Mamani		
	Teléfono 982 798 827		
2	Correo electrónico jesualdo cm@hotmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI 02414066	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida Circunvalación s/n - cdra 6		
	Provincia / Departamento Tambopata		
	País Perú		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	No hay jabon liquido en el baño de varones, incluso en plena pandemia		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
	tengo video en mi celular		
	Firma 	Huella digital 	
	Fecha: 23 de 07 de 2021		

PROVEEDOR

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado  
**Enviado el:** lunes, 26 de julio de 2021 15:36  
**Para:** jesualdocm@hotmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Supervisor de Terminal Puerto Maldonado  
**Asunto:** RESOLUCION N° 004-2021-AAP-PEM  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N 0004-2021-AAP-PEM.pdf

Estimado Sr. Jesualdo Condori Mamani,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 004-2021-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 004-2021-AAP-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



### Sharon Marcia Arguedas Lema

Auxiliar Administrativo

 (+51) 01 6407230 - Anexo 101

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

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