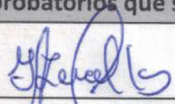



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS Nº 000006

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			
GABIC DEL SOCORRO ZEVALLOS NEVADO			
Teléfono 940809625			
2 Correo electrónico gabiczevallo@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	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
17430460			
4 Domicilio del Reclamante			
Calle / Jirón / Avenida Residencial Leguía ED-22 - Dpto 404 - Chiclayo -			
Provincia / Departamento Chiclayo - LAMBAYEQUE			
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			
<p>En vista que me retuvieron sin dejarme pasar a Zona de embarque, perdí mi vuelo programado para la ciudad de Lima - hora. 3.00pm. Fecha 15/10/21 - Empresa Latam., Mi hijo y yo llegamos según check in - Embarque. Empezó: 13:59 y finaliza 14:39 horas, yo llegue medio antes y no me dejaron Ingresar. Vuelo 2574. LATAM</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>			
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
 Firma DNI 17430460.		Huella digital 	
Fecha: 15 de octubre de 20 21			

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado
Enviado el: lunes, 18 de octubre de 2021 15:11
Para: gabiczevallo@hotmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Supervisor de Terminal Puerto Maldonado
Asunto: RESOLUCION N° 006-2021-AAP-PEM
Datos adjuntos: RESOLUCION N 0006-2021-AAP-PEM.pdf

Estimada Señora Gabic del Socorro Zevallos Nevado,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 006-2021-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 006-2021-AAP-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Sharon Arguedas Lema

Auxiliar Administrativo

☎ (082) 502029

🌐 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° 0006-2021-AAP-PEM

Expediente : 0006-2021-AAP-PEM
Reclamante : Gabic del Socorro Zevallos Nevado

Puerto Maldonado, 18 de Octubre de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0006-2021-AAP-PEM, de fecha 15 de Octubre de 2021, interpuesto por Gabic del Socorro Zevallos Nevado, identificada con DNI N° 17430460 (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja señalando que en vista de que la retuvieron en el Aeropuerto sin dejarla ingresar a la Sala de Embarque perdió su vuelo programado para la ciudad de Lima a las 15:00 horas del día 15 de octubre del 2021 (Vuelo 2574 LATAM), precisando que llegaron con bastante tiempo de anticipación.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 003-ST-AAP-PEM-2021 y el Reporte de Seguridad Aeroportuaria elaborado por el oficial de seguridad que dan cuenta de lo sucedido y que se anexan a la presente y forman parte integrante de la resolución que se está emitiendo.

Que, al respecto, todo pasajero que adquiere un boleto de viaje recibe información de la línea aérea transportadora donde se le recuerda que deben estar con por lo menos dos horas de anticipación a la hora del vuelo a fin de evitar inconvenientes, como puede ser entre otras el cierre del vuelo.



Que, según lo indicado en el Informe N° 003-ST-AAP-PEM-2021 la Reclamante se había presentado a formular su reclamo a las 14:45 y que frente a ello se le habría indicado que la pérdida del vuelo no era responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y que en todo caso se contactara con el personal de la línea aérea transportadora, pues había averiguado que la Reclamante ingresó al Hall principal a las 14:39, según la revisión de las cámaras.

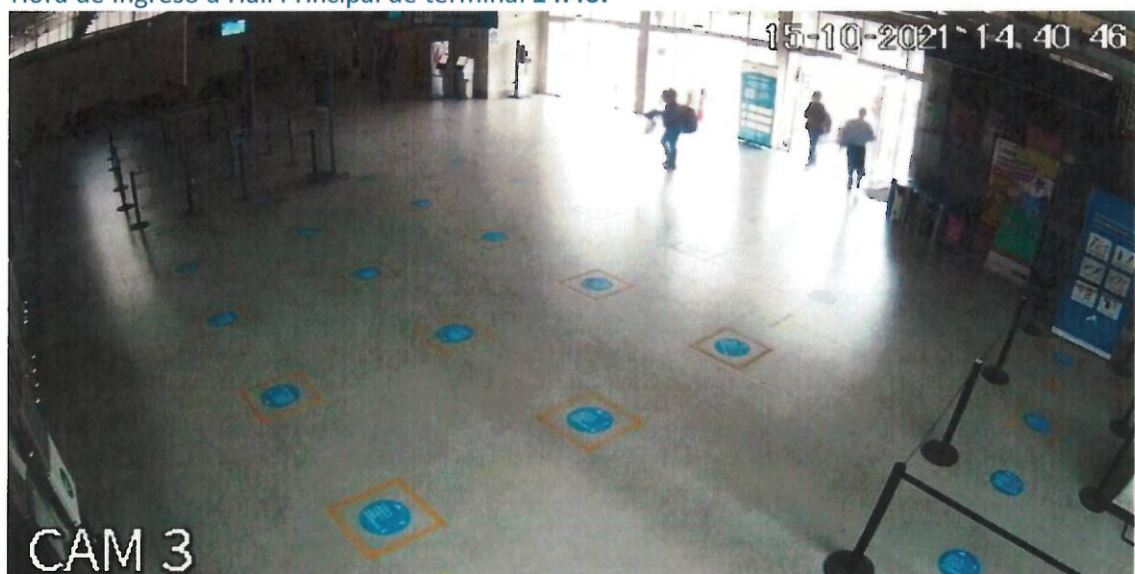
Que, de la misma manera en el Reporte de Seguridad Aeroportuaria se ratifica la hora de ingreso de la Reclamante y se da cuenta que el cierre del vuelo ya se había producido.

Que, adicionalmente a ello, se muestran a continuación las imágenes obtenidas de las cámaras que confirman la hora indicada anteriormente.

1. Hora de arribo al Terminal 14:40:



2. Hora de Ingreso a Hall Principal de terminal 14:40:

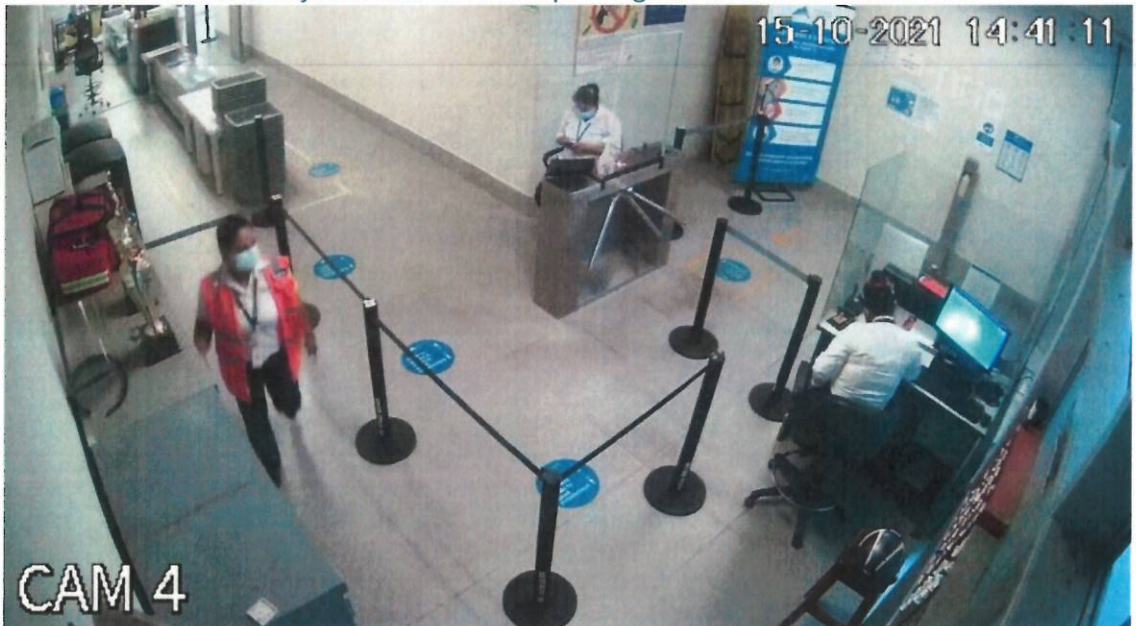




3. Personal de aerolínea retirando sus separadores de fila y letreros luego de cerrado el vuelo, sala de embarque vacía y sin pasajeros 14:39:



4. Personal de aerolínea dejando Sala de embarque luego de cerrado el vuelo 14:41:



Que, conforme se puede apreciar Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en ningún momento causa que la Reclamante pierda el vuelo, siendo dicha circunstancia ocasionada por el



tiempo en que la Reclamante arriba a la Terminal y el cierre del vuelo por parte de la línea aérea transportadora, teniendo en cuenta que el vuelo arribó a las 14:03, despegó a las 14:57 y el vuelo se cerró a las 14:39.

Que, en ese sentido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto respecto de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. toda vez que no tuvo injerencia en la pérdida del vuelo alegada y en todo caso se tiene por conveniente dejar a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora en caso considere que no se cumplió con las condiciones informadas del servicio de transporte contratado, si así lo estima conveniente.

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° 0006-2021-AAP-PEM interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en los documentos que se adjuntan, incluyendo las imágenes de las cámaras, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora, si así lo considera conveniente.

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 resolución¹.

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

¹ 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.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


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



INFORME N° 003-ST-AAP-PEM-2021

A : Jonathan Pareja Mendoza
Administrador AAP-PEM

DE : Wilber Hurtado Ortiz
Supervisor de terminal AAP-PEM

ASUNTO : Referencia reclamos N°006,007-2021-AAP-PEM

FECHA : Puerto Maldonado, 15 de Octubre del 2021.

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

Siendo aproximadamente 14:45 pm del día 15/10/2021; en ese momento me encontraba en la sala de llegada, en atención a la llegada de pasajeros de la línea área LATAM en el vuelo LA 2575 y verificando las instalaciones de la sala, recibí la información de la presencia de dos personas Sra., Gabic del Socorro Zevallos Nevado y el Sr Jose Daniel Campos Zevallos, solicitando el formulario para la presentación de reclamos.

Me apersoné al lugar en mención, me identifiqué y pregunté el motivo de su solicitud del libro de reclamaciones, indicándome su molestia por haber perdido su vuelo LA 2574, se lo explico que nosotros como personal de Aeropuertos Andinos no somos los responsables de la perdida de su vuelo y que se contactara con el personal de la línea área LATAM, para mayor información, pese a lo indicado a los pasajeros (familias, Madre e Hijo) continuo con el proceso de llenado en el libro de reclamos

Según lo verificado en las cámaras de seguridad CCTV de AAP PEM los pasajeros Gabic del Socorro Zevallos y Jose Daniel Campos Zevallos ingresaron al hall principal a horas 14:39 pm.

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

Atentamente;



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

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

FECHA: 15/10/2021

HORA: 16:20 pm

DE: Rudy Peralta Ferro- OFICIAL

CARGO: Oficial AVSEC

A: Marvin Alan Marvin Noa Barra

CARGO: Jefe de Seguridad

ASUNTO: Reclamo N°000006 2021-AAP-
PEM, Reclamo 000007 2021-AAP-PEM

LUGAR DE NOVEDAD: PC

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Copilando informacion con el personal involucrado, Siendo las 14:39 aproximadamente, se presentó la sra. Gabic del Socorro Zevallos Nevado y sr. José Daniel Campos Zevallos para el acceso a hall principal, realizando el protocolo que corresponde para su acceso, el agente de seguridad como modo de informacion les hizo mencion a los pasajeros sobre el cierre del vuelo LA2574, Al momento se aproximo el personal de la linea area para brindarle informacion sobre su cierre de vuelo. En ningun momento los pasajeros ingresaron Puesto de control TUUA, *no teniendo contacto con personal avsec.*

Cabe mencionar que no se dio un mal trato a los pasajeros sra. Gabic del Socorro Zevallos Nevado y sr. José Daniel Campos Zevallos, por parte del equipo de trabajo de seguridad.


La comunicación brindada por parte del representante del explotador aéreo LATAM, en cuanto al cierre del vuelo LATAM 2574 fue a las 14:38 aproximadamente, teniendo un despegue de vuelo a las 15:00 pm.

Los pasajeros solicitaron el libro de reclamación por la pérdida de su vuelo, no negándose en ningún momento, para lo cual también se les informo sobre el proceso.

Compilando la información brindada por los Oficiales AVSEC del turno.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte:


.....
Rudy Peralta Ferro