



## Hoja de Reclamo

### Tus Datos

**Nombre:** Pilar Arredondo Hermoza

**DNI:** 41662466

**Correo:** pilihermoza2512@gmail.com

**Código de reclamo:** 743cjo3v

### Datos del Reclamo

**Entidad:** ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

**Sede:** Sede central

**Fecha evento:** mar 27 jul 21

**Hora:** 16:44 aprox.

**Registro:** sáb 14 ago 16:52 2021

**Medio de notificación:** Quiero recibirla por correo electrónico

**Motivo:** Procedimiento

### Descripción:

Quise ingresar al aeropuerto padre Aldamiz de puerto Maldonado. Para recoger a mi hija de 14 años que viaja sola desde lima y yo con 8 meses de gestación fui a recogerla en mi movilidad (moto) y no le dejaron entrar en moto me hicieron caminar un tramo largo hasta la puerta del aeropuerto para entrar pude conseguir un auto que me trasladase pero para salir ya no había, me parece injusto que excluyan a mujeres gestantes de esa manera ya que el personal que la labora ahí sí puede ingresar su vehículo menor (moto) que diferencia hay y xq no aceptan la atención preferencial de una gestantes.

No intentaron solución previa.

Solicité Sí enviar notificaciones de avance.

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado  
**Enviado el:** miércoles, 25 de agosto de 2021 15:19  
**Para:** pilihermoza2512@gmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Supervisor de Terminal Puerto Maldonado  
**Asunto:** RESOLUCION N° 001-2021-AAP-PEM-OSITRAN  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N°0001-2021-AAP-PEM-OSITRAN.docx

Estimada Sra. Pilar Arredondo Hermoza,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 001-2021-AAP-PEM-OSITRAN, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 001-2021-AAP-PEM-OSITRAN, 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](http://www.aap.com.pe)

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



## **RESOLUCIÓN N° 0001-2021-AAP-PEM-OSITRAN**

**Expediente : 0001-2021-AAP-PEM-OSITRAN**  
**Reclamante : Pilar Arredondo Hermoza**

Puerto Maldonado, 25 de Agosto de 2021

### **VISTO:**

El reclamo N° 0001-2021-AAP-PEM-OSITRAN, de fecha 14 de agosto de 2021, interpuesto por Pilar Arredondo Hermoza, identificada con DNI N° 41662466 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre José Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado (en adelante, el Aeropuerto), trasladado por la Gerente de Atención al Usuario (e) de OSITRAN mediante Oficio N° 531-2021-GAU-OSITRAN el día 20 de agosto de 2021.

### **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 el día 27 de julio de 2021 acudió al Aeropuerto en su vehículo (moto lineal) para recoger a su menor hija y le indicaron que no podía ingresar con dicho propósito en su vehículo por lo que considera que tal tratamiento resulta indebido, pues ella es una madre gestante y al personal del Aeropuerto si se le deja ingresar en su vehículo (moto lineal), por lo que exige un trato preferencial dada su condición.



Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 001-AGO-2021-AAP-AVSEC-PEM 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 la 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.

Que, 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 las facilidades de ingreso al Aeropuerto se encuentran restringidas y la posibilidad del ingreso para el recojo de pasajeros también, evitando que se recoja pasajeros a través de 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 la Reclamante pudiera ingresar al Aeropuerto con su vehículo menor (moto lineal) a recoger a otra persona.

Que, de acuerdo con ello, su proceder no responde a una decisión empresarial, sino a un cumplimiento normativo mandatorio y el hecho de que el personal del Aeropuerto pueda ingresar en moto lineal no implica un incumplimiento normativo ni un trato especial debido a que dicho personal no ingresa para recoger pasajeros ni para salir con más personas, sino que ingresan solos en su moto lineal para ir a su lugar de trabajo.

Que, por lo tanto, no existe una decisión indebida en la actuación del personal del Aeropuerto en la indicación a la Reclamante de la imposibilidad de ingresar al Aeropuerto con una moto lineal para recoger 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 a la Reclamante.





Que, en atención a lo mencionado, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto por a 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.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

#### **SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 0001-2021-AAP-PEM-OSITRAN interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso, precisando que la restricción obedece a un cumplimiento normativo que no contempla excepciones dada la situación de pandemia que se enfrenta.

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

