

## Muchas gracias por su comunicación Guimo Loaiza Muñoz .

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

### Reclamo N° 010-2022-AAP-WEB-PEM

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Guimo Loaiza Muñoz

**Sede:** PEM

**Tipo de documento:** DNI

**Número:** 80315730

**Correo electrónico:** [guimoloaiza@yahoo.es](mailto:guimoloaiza@yahoo.es)

**Nacionalidad:** Peru

**Provincia y Departamento:** Madre de Dios

**Dirección:** Pasaje Los Incas MZ 14N lote-12

**Teléfono:** 986920669

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** Hoy día llegó un pariente y tenía que recoger del aeropuerto y no me permitieron el ingreso alegando que por las protestas, sin embargo en la ciudad de Puerto Maldonado desde el día 17 de diciembre no ninguna movilización de protesta. Por otro lado no hay con quien comunicarse en la garita de control porque los trabajadores se limitan en señalar que los reclamos vía virtual. Por ello considero que hay un maltrato a los usuarios.

**Elementos Probatorios:** No consignado.

# RESOLUCION N° 010-2022-AAP-WEB-PEM



**Asistente Administrativa Puerto Maldonado** <asistente.pem@aap.com.pe>

2 ene 2023, 13:12 (hace 23 horas)



para guimoloaiza, Javier, Abel, Jonathan, Supervisor ▾

Estimado Señor Guimo Loaiza Muñoz,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 010-2022-AAP-WEB-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 010-2022-AAP-WEB-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Un archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ



← Responder

↶ Responder a todos

➦ Reenviar



## RESOLUCIÓN N° 0010-2022-AAP-WEB-PEM

**Expediente** : 0010-2022-AAP-WEB-PEM  
**Reclamante** : Guimo Loaiza Muñoz

Puerto Maldonado, 2 de enero de 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 010-2022-AAP-WEB-PEM, de fecha 24 de diciembre de 2022, interpuesto por Guimo Loaiza Muñoz identificado con DNI N° 80315730 (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 lo siguiente:

*"Hoy día llegó un pariente y tenía que recoger del aeropuerto y no me permitieron el ingreso alegando que por las protestas, sin embargo en la ciudad de Puerto Maldonado desde el día 17 de diciembre no ninguna movilización de protesta. Por otro lado no hay con quien comunicarse en la garita de control porque los trabajadores se limitan en señalar que los reclamos vía virtual. Por ello considero que hay un maltrato a los usuarios" (SIC).*

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 004-ST-AAP-PEM-2022 que se pronuncia sobre el reclamo interpuesto que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, lo primero que se debe mencionar es que se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por las molestias ocasionadas.



Que, asimismo, se precisa que dada la situación de conflictividad que se enfrenta el Gobierno emitió el Decreto Supremo N° 143-2022-PCM declarando por 30 días calendario, el Estado de Emergencia a nivel nacional a fin de salvaguardar la seguridad e integridad física de las personas y de la misma manera en el caso de los aeropuertos a nivel nacional se recomendó la restricción de ingreso solo a los pasajeros, lo cual fue comunicado oportunamente por los operadores aeroportuarios, conforme a la imagen del comunicado a continuación y es una medida coordinada con la autoridad aeronáutica del país:



## COMUNICADO

### AEROPUERTOS EN EL PAÍS CONTINUÁN OPERANDO DE MANERA REGULAR

Los aeropuertos firmantes informan lo siguiente a la opinión pública:

1. Las operaciones aeroportuarias a nivel nacional vienen funcionando con normalidad.
2. Como consecuencia de esta coyuntura, se recomienda solo el ingreso de pasajeros al aeropuerto.
3. Les recordamos a los pasajeros que en caso deseen consultar el estado de sus vuelos, deben coordinar directamente con su aerolínea.
4. Exhortamos a nuestros pasajeros a mantenerse informados a través de los canales oficiales de los aeropuertos a nivel nacional.

Lima, 07 de diciembre de 2022

Que, en ese sentido, la restricción materia de reclamo, es una restricción que obedece a la necesidad de garantizar la seguridad e integridad de las personas dada la coyuntura que es de público conocimiento y no de ocasionar un maltrato.

Que, por lo tanto, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de reiterar que se comprende el malestar del Reclamante, de ofrecerle las disculpas del caso por las molestias generadas y se le solicita su comprensión dado que la finalidad de la restricción es garantizar la seguridad de las operaciones y la integridad física de las personas con el propósito de minimizar cualquier impacto no deseado a consecuencia de la coyuntura.



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° 010-2022-AAP-WEB-PEM interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de señalar que se comprende el malestar del Reclamante, de ofrecerle las disculpas del caso por las molestias generadas y de solicitarle su comprensión dado que la finalidad de la restricción es garantizar la seguridad de las operaciones y la integridad física de las personas con el propósito de minimizar cualquier impacto no deseado a consecuencia de la coyuntura.

**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, conjuntamente con el INFORME N° 004-ST-AAP-PEM-2022.

**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.*



INFORME N° 004-ST-AAP-PEM-2022

A : Jonathan Pareja Mendoza  
Administrador AAP-PEM

DE : Wilber Hurtado Ortiz  
Supervisor de terminal AAP-PEM

ASUNTO : Referencia reclamos N°010-2022-AAP-WEB

FECHA : Puerto Maldonado, 24 de Diciembre del 2022.

Con respecto al reclamo detallado en el asunto, informo lo siguiente:

- J El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el aeropuerto de Puerto Maldonado: hoy día llegó un pariente y tenía que recoger del aeropuerto y no me permitieron el ingreso alegando por las protestas. Sin embargo, en la ciudad de Puerto Maldonado desde el día 17 de diciembre no hay ninguna movilización
- J La dirección general de aviación civil DGAC a raíz del DECRETO SUPREMO N143-2022-PCM. Artículo 1. Declaratoria de Estado de Emergencia emite un comunicado:  
a consecuencia de esta coyuntura se recomienda solo el ingreso de pasajeros al aeropuerto hasta la duración de estado de emergencia
- J Los ingresos a nuestro terminal aéreo son resguardado y controlado por efectivo de la Policía Nacional y del Ejército Peruano, por medidas de seguridad Se coordino y se lo informo al Señor: Guimo Loaiza Muñoz, que su ingreso sería posterior al arribo del vuelo cuando los pasajeros se encontrasen en la sala de llegada de nuestro terminal aéreo.
- J En nuestra sede contamos con equipo de comunicación vía frecuencia y celulares durante las 24 horas del día, Contamos con dos procesos de emisión de reclamos en físico y vía web
- J Entendemos su malestar por lo ocurrido y expresamos nuestras disculpas por lo ocurrido
- J Adjunto decreto supremo de estado de emergencia y comunicado en acuerdo de los operadores de aeródromos,



Saludos,

Atentamente;

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