

Muchas gracias por su comunicación María Pastor Sánchez.

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

Reclamo N° 009-2022-AAP-WEB-PEM

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: María Pastor Sánchez

Sede: PEM

Tipo de documento: Pasaporte

Número: PAH984454

Correo electrónico: mariap1993@hotmail.com

Nacionalidad: Perú

Provincia y Departamento: No consignado.

Dirección: No consignado.

Teléfono: No consignado.

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Quisiera dejar constancia del mal trato recibido en el aeropuerto de Puerto Maldonado el día 14 de diciembre de 2022. La sala de espera exterior no reúne las condiciones óptimas para aguantar durante horas...sentados en el suelo, sin aire acondicionado y con un calor agobiante. Hemos tenido que esperar horas hasta poder facturar las maletas y después no nos han permitido acceder al Área de embarque..haciéndonos esperar una hora más de pie y sudando, sin ni siquiera tener agua potable a disposición del viajero. Lamentable que sólo te ofrezcan acceso pagado a una sala VIP con "mejores condiciones" (asientos y AC..). Increíble.

Elementos Probatorios: No consignado.

Link de descarga de archivo: No consignado.

Fwd: RESOLUCION N° 009-2022-AAP-PEM



← **Asistente Administrativa Puerto Maldonado** <asistente.pem@aap.com.pe>
para mariap1993@hotmail.com, Javier, Abel, Jonathan, Supervisor ▾

📧 jue, 15 dic 2022, 17:31



Estimada Señora María Pastor Sánchez,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la **resolución** N° 009-2022-AAP-WEB-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 009-2022-AAP-WEB-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Sharon Arguedas Lema
Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2524 / 977 999 728
🌐 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.

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ





RESOLUCIÓN N° 0009-2022-AAP-WEB-PEM

Expediente : 0009-2022-AAP-WEB-PEM
Reclamante : María Pastor Sánchez

Puerto Maldonado, 15 de diciembre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 009-2022-AAP-WEB-PEM, de fecha 14 de diciembre de 2022, interpuesto por María Pastor Sánchez identificada con Pasaporte N° PAH984454 (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 lo siguiente:

"Quisiera dejar constancia del mal trato recibido en el aeropuerto de Puerto Maldonado el día 14 de diciembre de 2022. La sala de espera exterior no reúne las condiciones óptimas para aguantar durante horas...sentados en el suelo, sin aire acondicionado y con un calor agobiante. Hemos tenido que esperar horas hasta poder facturar las maletas y después no nos han permitido acceder al Área de embarque..haciéndonos esperar una hora más de pie y sudando, sin ni siquiera tener agua potable a disposición del viajero. Lamentable que sólo te ofrezcan acceso pagado a una sala VIP con "mejores condiciones" (asientos y AC..). Increíble (SIC)"

Que, sobre el particular, lo primero que se debe mencionar es que se comprende el malestar de la Reclamante y se ofrece las disculpas del caso por el malestar que refiere.

Que, asimismo, se da cuenta que la infraestructura del terminal actual requiere ser mejorada, pese a que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ha cumplido con las obras que



de acuerdo al Contrato de Concesión se realizaron inicialmente como parte de lo dispuesto por el Estado Peruano.

Que, en vista de ello, se viene trabajando en los estudios que requiere el marco contractual y legal aplicable para la implementación de las mejoras, los mismos que deben ser aprobados por el Estado para proseguir con la ejecución de las mismas.

Que, adicionalmente a ello, debe tenerse en cuenta que existen disposiciones de seguridad que aún se mantienen vigentes y que fueron dictadas por la pandemia que restringen la posibilidad del ingreso a la sala de embarque en cualquier momento como es el caso de la RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 1195-2021-MTC/01. cuya imagen copiamos a continuación:

b) Permitir el ingreso de los pasajeros a las instalaciones del terminal del aeropuerto, con tres (03) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo internacional y dos (02) horas para vuelo doméstico.

Que, de la misma manera, respecto al número de asientos existentes se viene dando cumplimiento a las disposiciones aplicables en función a la dimensión actual con la que se cuenta en el hall para permitir los flujos de las personas en dicho lugar.

Que, respecto a la demora en el trámite de facturación del equipaje de bodega, dicho servicio no se encuentra a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino de la línea aérea contratada.

Que, como consecuencia de ello, no se aprecia un incumplimiento actual de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. respecto de los servicios que presta por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto sin perjuicio de reconocer la necesidad de realizar las mejoras que permitan brindar mayor comodidad a los pasajeros.

Que, en ese sentido, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. además de reiterar que viene trabajando en las mejoras necesarias de acuerdo con los procesos legales y contractuales requeridos, agradece el reclamo interpuesto toda vez que el mismo servirá para evaluar la posibilidad de adoptar medidas que permitan mitigar la situación actual que se presenta con la finalidad de optimizar el servicio que se ofrece.

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° 009-2022-AAP-WEB-PEM interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de comprender su malestar, ofrecerle las disculpas del caso y precisar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. viene trabando en la implementación de las mejoras de la actual terminal a través de los procesos requeridos para ello por el

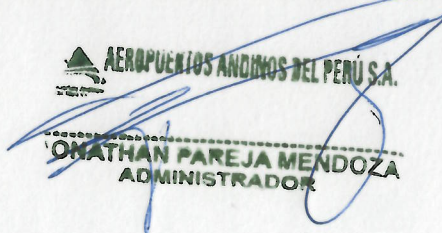


Contrato de Concesión y el marco legal aplicable y que evaluará la adopción de medidas de mitigación para optimizar el servicio que se ofrece con la infraestructura actual.

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.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



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

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.