

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** sábado, 3 de septiembre de 2022 04:09 p. m.  
**Para:** Reclamos  
**CC:** raquel.supno@gmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



## Muchas gracias por su comunicación Raquel supño silva .

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

### Reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-PEM

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Raquel supño silva

**Sede:** PEM

**Tipo de documento:** DNI

**Número:** 45455044

**Correo electrónico:** raquel.supno@gmail.com

**Nacionalidad:** Peru

**Provincia y Departamento:** Lima lima

**Dirección:** Avenida tomas marsano 1315 dpt. 401

**Teléfono:** 981160140

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** Al ingresar al aeropuerto de puerto Maldonado en la garita de seguridad el señor Fredy vega no me permitió ingresar en el auto que venía ya que la conductora no tenía mascarilla a pesar de indicarle que ella no se bajaría del carro por ninguna razón ella solo venía a dejarme en la puerta y estando en un lugar abierto donde no es obligatorio el uso de mascarillas. Le pedí me indicara su nombre el cual no quiso dármele, le indique estoy gestando con 11 semanas de embarazo y por la temperatura me iba a perjudicar el caminar tanto y su respuesta fue: no me importa igual no va a ingresar he tenido que

caminar hasta el ingreso SIN MASCARILLA ya que es un lugar abierto ventilado y he llegado al ingreso con los pies tan hinchados que no puedo ni colocarme las zapatillas.

**Elementos Probatorios:** Adjunto la foto de la persona que no me permitió el ingreso

**Link de descarga de archivo:** <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FRCL3OwYqFEzg1Gj02Ll3yP2j-EjctCdJ%2FEB91DE8A-2DC3-4620-A825-A4A01CC555AF.jpeg?alt=media&token=6743008b-df9a-4dfc-be3b-ee58082024f1>

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado  
**Enviado el:** martes, 6 de septiembre de 2022 03:18 p. m.  
**Para:** raquel.supno@gmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Supervisor de Terminal Puerto Maldonado  
**Asunto:** RESOLUCION N° 006-2022-AAP-PEM  
**Datos adjuntos:** Resolución N 0006-2022-AAP-WEB-PEM.pdf

Estimado Señora Raquel Supño Silva,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 006-2022-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 006-2022-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) 502 029 / 977 999 728

🌐 [www.aap.com.pe](http://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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





## RESOLUCIÓN N° 0006-2022-AAP-WEB-PEM

**Expediente** : 0006-2022-AAP-WEB-PEM  
**Reclamante** : Raquel Supño Silva

Puerto Maldonado, 6 de setiembre de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-PEM, de fecha 3 de agosto de 2022, interpuesto por Raquel Supño Silva identificada con DNI N° 45455044 (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:

*"Reclamo: Al ingresar al aeropuerto de puerto Maldonado en la garita de seguridad el señor Fredy vega no me permitió ingresar en el auto que venía ya que la conductora no tenía mascarilla a pesar de indicarle que ella no se bajaría del carro por ninguna razón ella solo venía a dejarme en la puerta y estando en un lugar abierto donde no es obligatorio el uso de mascarillas. Le pedí me indicara su nombre el cual no quiso dármele, le indique estoy gestando con 11 semanas de embarazo y por la temperatura me iba a perjudicar el caminar tanto y su respuesta fue: no me importa igual no va a ingresar he tenido que caminar hasta el ingreso SIN MASCARILLA ya que es un lugar abierto ventilado y he llegado al ingreso con los pies tan hinchados que no puedo ni colocarme las zapatillas. (SIC)".*



Que, sobre el particular, lo primero que corresponde mencionar es que se lamenta lo sucedido y se comprende el malestar de la Reclamante.

Que, sin embargo, las normas que aún se encuentran vigentes continúan exigiendo el uso de mascarillas como medida para prevenir los contagios del COVID 19 y dichas normas resultan de obligatorio cumplimiento para todas las personas que acuden a los aeropuertos en el país.

Que, en ese sentido, las disposiciones mencionadas, como es el caso del Decreto Supremo N°108-2022-PCM no contemplan como excepción al uso de mascarillas el hecho de que la persona que ingrese al Aeropuerto no vaya a bajar del vehículo que conduce y tampoco se tiene certeza de que ello vaya a ocurrir en los casos en que se indique tal aseveración. Por eso el control se realiza al ingreso y se exige la mascarilla al ser dicha exigencia obligatoria por las disposiciones legales vigentes.

Que, en todo caso se reitera la comprensión del malestar expresado por la Reclamante y se lamenta lo sucedido, sin embargo, también se le solicita a la Reclamante su comprensión debido a que se está requiriendo el cumplimiento de una disposición obligatoria que lamentablemente no puede ser flexibilizada dado que se trata de una disposición que tiene como finalidad garantizar la salud de las personas.

Que, con relación al presunto maltrato alegado o a las respuestas brindadas por parte del personal, cabe indicar que no existe una prueba de ello, no obstante lo cual, la empresa considera que redoblará las acciones de capacitación para evitar que en las exigencias que se dispongan a las amparo de la normatividad vigente no se genere una impresión indebida y que frente a sucesos como el acontecido (incumplimiento de la normatividad vigente por parte de las personas que acuden al Aeropuerto) y en caso de personas que necesiten de ayuda para su traslado (conforme lo menciona la Reclamante), no obstante que el incumplimiento no obedezca a una causa imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (como ocurre en el presente caso que se debe a la falta del conductor), se ofrezca las ayudas del caso para mitigar los efectos y consecuencias del requerimiento de las disposiciones normativas.

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° 006-2022-AAP-WEB-PEM interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de lamentar lo sucedido, comprender el malestar de la Reclamante e indicar que pese a que los hechos suscitados son consecuencia del incumplimiento a la normatividad vigente por parte del conductor del vehículo, la empresa redoblará las acciones de capacitación para evitar que en las exigencias que se dispongan al amparo de la normatividad vigente no se genere una impresión indebida y que frente a sucesos como el acontecido (incumplimiento de la normatividad vigente por parte de las personas que acuden al Aeropuerto) y en caso de personas que necesiten de ayuda para su traslado (conforme lo



menciona la Reclamante) se ofrezca las ayudas del caso para mitigar los efectos y consecuencias del requerimiento de las disposiciones normativas.

**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.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.  
ONATHAN 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.*