

Abel Flores Quiróz

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: martes, 21 de diciembre de 2021 11:47
Para: Reclamos
CC: freddym8185@gmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación freddy martinez marti.

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

Reclamo N° 001-2021-AAP-WEB-PEM

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: freddy martinez marti

Sede: PEM

Tipo de documento: DNI

Número: 43030550

Correo electrónico: freddym8185@gmail.com

Nacionalidad: Perú

Provincia y Departamento: No consignado.

Dirección: 051

Teléfono: 982810255

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Perdí mi vuelo por q ya no hay personal 3n LATAM para q me saque mi ticket de emb perjudicandome 3n mi trabajo ya q deveria estar 3n lima para la 1 de la tarde, muy mal q no hay q este pendiente de los pasajeros

Elementos Probatorios: Foto video

Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2Fa->

0qnOfymUEBEexOdVDpnUTnZMNH537%2FIMG_20211221_114042.jpg?alt=media&token=8924-4730-905f-38c7a2572189

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 adjuntos. No lo lea, copie, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento del remitente. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo tanto, 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 named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all attachments and documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disclosing or using in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

© 2021 [Aeropuertos Andinos del Perú](#). All rights reserved.

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado
Enviado el: miércoles, 22 de diciembre de 2021 16:44
Para: freddym8185@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Supervisor de Terminal Puerto Maldonado
Asunto: RESOLUCION N° 001-2021-AAP-WEB-PEM
Datos adjuntos: RECLAMO N° 0001-2021-AAP-WEB-PEM.pdf

Estimado Señor Freddy Martínez Marti,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 001-2021-AAP-WEB-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 001-2021-AAP-WEB-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° 001-2021-AAP-WEB-PEM

Expediente : 001-2021-AAP-WEB-PEM

Reclamante : Freddy Martínez Martí

Puerto Maldonado, 22 de Diciembre de 2021

VISTO:

El reclamo N° 001-2021-AAP-WEB-PEM de fecha 21 de Diciembre de 2021, interpuesto a través de la página web por Freddy Martínez Martí, identificado con DNI N° 43030550 (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.

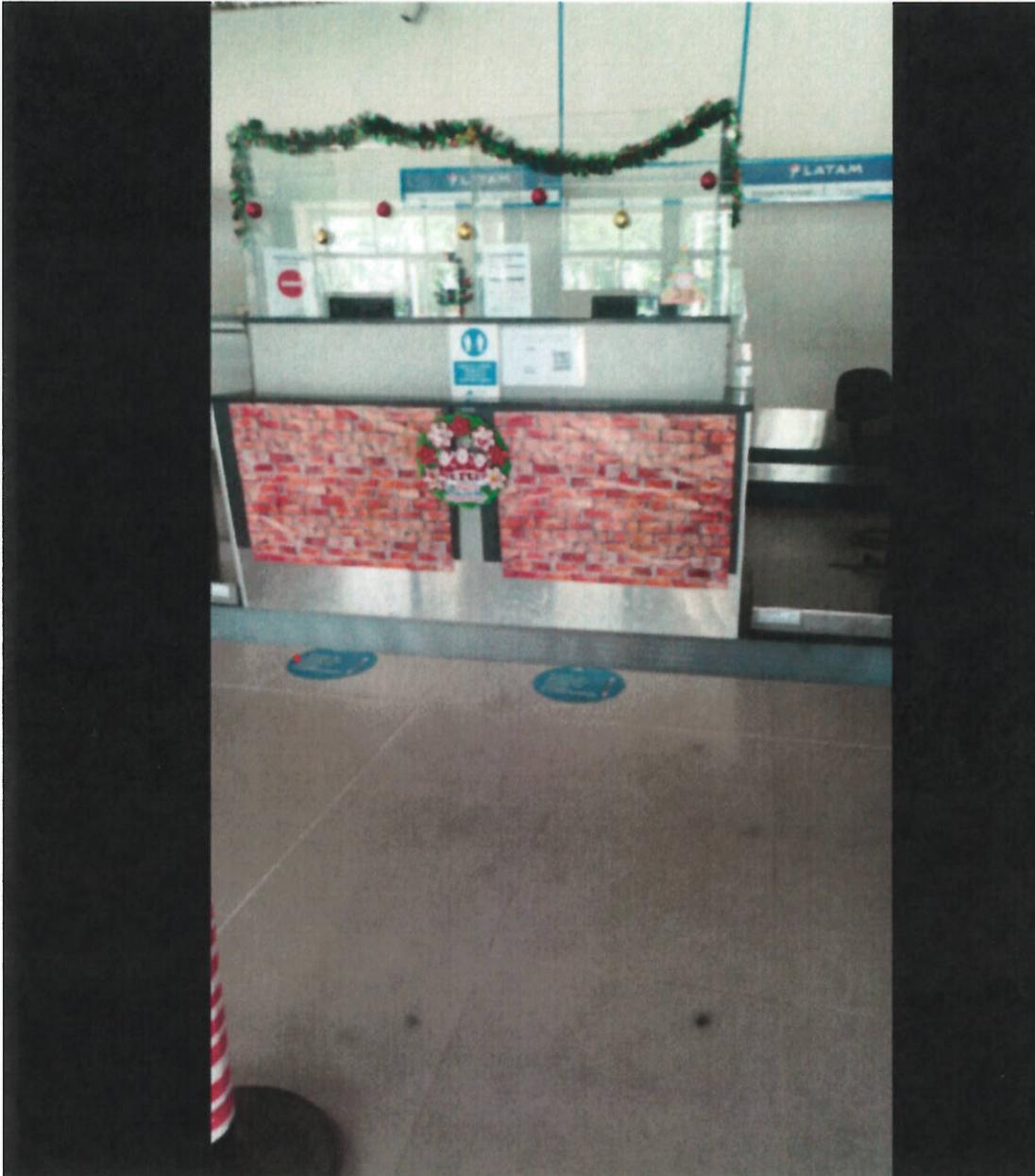
Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio del 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

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 que perdió su vuelo porque ya no se contaba con personal en LATAM para que le otorgue su ticket de embarque perjudicándolo según refiere en su trabajo debido a que debía estar en Lima a la 1 de la tarde. Señala que considera que no es correcto que no haya personal que esté pendiente de los pasajeros que a minutos del cierre del vuelo programado, conjuntamente con su señora madre se aproximaron al ingreso al Aeropuerto, y que se le indique que no podrían abordar el vuelo, dificultándoles su ingreso y tratándolos indebidamente, ocasionado que pierdan el vuelo (Vuelo 2574 LATAM).

De la misma manera el Reclamante adjunta la siguiente foto a su reclamo:



Que, al respecto, lo primero que debemos indicar es que Aeropuertos Andinos del Perú S.A., lamenta lo sucedido pero que por disposiciones de la autoridad aeronáutica, solo es posible el ingreso al Aeropuerto a las personas que cuenten con su tarjeta de embarque, conforme a la imagen a continuación de los lineamientos emitidos y publicados.



- a) Permitir el acceso a las instalaciones del aeropuerto y al terminal de pasajeros, únicamente a los pasajeros con tarjeta de embarque o reserva. No obstante, lo anterior, se puede permitir el ingreso de un acompañante al pasajero para su ingreso a la terminal de pasajeros, en situaciones particulares debido a que el pasajero requiere asistencia para completar los procesos de embarque en la parte pública o por necesidades particulares (ej. menores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional está permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieran ingresar en atención a sus funciones o competencias.

Que, de la misma manera, debe tenerse en cuenta que de conformidad con los referidos lineamientos el ingreso en el caso de los aeropuertos distintos al de Lima es con 2 horas de anticipación, conforme a la imagen a continuación:

- c) El ingreso al aeropuerto por parte de los pasajeros, será con tres (3) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, para el caso de Lima; y de dos (2) horas de anticipación para el resto de aeropuertos a nivel nacional.

Que, en ese sentido, no resultaba ajustado a los lineamientos que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. permitiera el ingreso al Aeropuerto a aquellas personas que no cotaran con su boleto de viaje, por lo que con respecto a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

Que, sin perjuicio de ello, debe indicarse que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene injerencia en las decisiones que puedan adoptar las líneas aéreas respecto de su personal, por lo que teniendo en cuenta que el reclamo formulado principalmente cuestiona el comportamiento del personal de la línea aérea transportadora, corresponde declarar improcedente respecto de dicho extremo y dejar a salvo el derecho del Reclamante de formular su reclamo ante la línea aérea con la que contrató en caso lo estime conveniente, toda vez que reiteramos que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede pronunciarse sobre dicho comportamiento ni calificarlo como correcto o incorrecto.

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° 001-2021-AAP-WEB_PEM interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución en lo que respecta a la actuación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., no obstante comprender el malestar del Reclamante.

Segundo: Declarar improcedente el reclamo N° 001-2021-AAP-WEB_PEM interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución en lo que respecta a la



actuación de la línea aérea contratada por el Reclamante y dejar a salvo su derecho de formular su reclamo ante la línea aérea con la que contrató en caso lo estime conveniente, toda vez que reiteramos, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede pronunciarse sobre dicho comportamiento ni calificarlo como correcto o incorrecto.

Tercero: 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.

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



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU 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.