

Muchas gracias por su comunicación Johana Estrada Ramos.

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

Reclamo N° 001-2023-AAP-WEB-PEM

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Johana Estrada Ramos

Sede: PEM

Tipo de documento: DNI

Número: 70181855

Correo electrónico: johanaeramos@gmail.com

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Lambayeque, Lambayeque

Dirección: Urb. Miraflores. Calle Las Palmeras 355

Teléfono: 984375916

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Llegue a las 8am al aeropuerto a hacer el check in, mi vuelo era al mediodía. Y la señorita de seguridad me informó que tenía que regresar a las 10am para poder hacer el check in ya que le dan prioridad a las personas que viajar más temprano que yo. Eso es inadmisibles, en ni una parte de su página web o en el mismo aeropuerto menciona que tienes que estar en el aeropuerto a partir de 2 horas antes de tu vuelo. Siempre menciona que deberíamos llegar AL MENOS, con 2 horas de anticipación. Yo estoy de turismo en Puerto Maldonado y no tengo donde estar estas 2 horas que pide que espere para recién poder pasar a hacer mi check in

Elementos Probatorios: No consignado.

Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FMu7RFaPOBbKO2oIYM5pqHiyTRowPDMk-%2Fimage.jpg?alt=media&token=6be10d11-23e4-4a1a-8975-b0473bead50f>

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.

Re: RESOLUCION N° 001-2023-AAP-WEB-PEM



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

mar, 23 may, 14:40 (hace 13 días)



para johanaeramos, Javier, Abel, Jonathan, Supervisor ▾

Estimada Sra Johana Estrada Ramos,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 001-2023-AAP-WEB-PEM, mediante la cual se resuelve el **reclamo** N° 001-2023-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° 0001-2023-AAP-WEB-PEM

Expediente : 0001-2023-AAP-WEB-PEM
Reclamante : Johana Estrada Ramos

Puerto Maldonado, 22 de Mayo de 2023.

VISTO:

El reclamo N° 001-2023-AAP-WEB-PEM, de fecha 19 de Mayo de 2023, interpuesto por Johana Estrada Ramos, identificado con DNI N° 70181855 (en adelante, la Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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 refiere que llegó al Aeropuerto a las 08:00 horas para hacer el Chek – in de su vuelo que era a medio día, y la señorita de seguridad le informó que debería de regresar a las 10:00 horas para poder hacer el Chek-in, en tanto se prioriza a las personas que viajan a lo pasajeros del vuelo anterior al suyo, lo cual es inadmisibles pues en ninguna parte de advierte ello.

Que, conforme lo señalado en el Informe N° 001-JB-AAP-PEM-2023 de fecha 19 de Mayo del 2023, el mismo que se acompaña a la presente resolución, se apersonó a las 08:03 horas la Reclamante indicando que su vuelo era el segundo vuelo y que tenía como hora



estimada de llegada las 13:15 horas, por cuyo motivo se le indicó que debería hacer el ingreso a la sala de embarque dos (02) horas antes de la hora del vuelo, y que en ese momento se venía procesando a los pasajeros del primer vuelo; sin perjuicio de ello se le manifestó que una vez que abordaran los pasajeros del primer vuelo, se permitiría el ingreso a la sala de embarque sin ningún inconveniente

Del mismo modo, debemos señalar que de acuerdo a la pagina web de la aerolínea, esta señala expresamente el tiempo de anticipación los pasajeros deben presentarse al aeropuerto

Europa	Charles de Gaulle (Paris), Londres, Frankfurt, Milán, Roma (y cualquier otro Aeropuerto internacional en Europa)	Todos	No aplica	4 horas
Oceania	Auckland, Sidney (y cualquier otro Aeropuerto internacional en Oceania)	Todos	No aplica	4 horas

Hora de presentación vuelos nacionales: 2 horas antes de la salida del vuelo.

De igual manera, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. a través de nuestras redes sociales hemos el tiempo de anticipación con el cual los pasajeros deben presentarse en los aeropuertos



Aeropuertos Andinos del Perú

12 may. · 🌐

#AAP

¿Alistando maletas?

Te dejamos estas recomendaciones para que tengas en cuenta antes de ir al aeropuerto 📌

👍 52

1 comentario 21 veces compartido



Me gusta



Comentar



Compartir



Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, sin dejar de lamentar los hechos suscitados y comprender el malestar expresado por la Reclamante, debemos señalar que el personal de seguridad actuó correctamente, en tanto al momento que la reclamante pretendía ingresar, se venía procesando a pasajeros de un vuelo anterior al suyo, de los hechos se advierte que una vez culminado con el mismo, se le permitió el ingreso a la sala de embarque, por cuyo motivo no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar el reclamo debe declararse infundado.

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 respecto del reclamo N° 0001-2023-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.

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 e Informe N° 001-JB-AAP-PEM-2023 al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
ONATHAN 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.



INFORME N° 001-JB-AAP-PEM-2023

A : **Jonathan Pareja Mendoza**
Administrador AAP-PEM

DE : **Manuel Ignacio Morey Muñoz**
Jefe de Base AAP-PEM

ASUNTO : **Referencia reclamos N° 001-2023-AAP-WEB-PEM Vía Web**

FECHA : **Puerto Maldonado, 19 de Mayo del 2023.**

Mediante la presente cumpla con informar lo referente al reclamo detallado en el asunto.

Siendo aproximadamente 08:03 am del día de hoy 19/05/2023; de acuerdo a la información brindada por el personal de seguridad y reclamo de la pasajera Srta. Johana Estrada Ramos en la WEB, se informa lo siguiente:

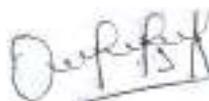
Que la pasajera de nombre arriba mencionado con vuelo LA2263, se apersonó al puesto de control para poder ingresar a sala de embarque, la Señorita Sherly Trinidad Maucailla Málaga (Seguridad Liderman) quién estuvo en ese instante controlando el ingreso de Pasajeros del vuelo LA2259 que estaba en Plataforma, le indicó que su vuelo pertenecía al segundo que tiene como estimado de llegada 13:15 hrs., y por lo tanto debería realizar el proceso del ingreso a la sala de embarque 2 horas antes de acuerdo a su tarjeta de embarque, pero por lo pronto estarían ingresando pasajeros del vuelo LA2259 que estaba próximo a su salida y que estaba en Plataforma, pero que una vez descongestionado la afluencia de Pasajeros del mencionado vuelo, se le facilitaría el ingreso a la sala de embarque sin ningún inconveniente.

Posterior a ello la pasajera, una vez ingresado por el puesto de control TUUA, solicitó la identificación al personal de seguridad Liderman, brindándole el mismo, manifestando que iba a realizar su reclamo por la WEB, ya que se le estaba negando el ingreso, cabe resaltar que en ninguna circunstancia se le negó el ingreso, dándole las explicaciones de la información que corresponde de forma amable y cordial arriba mencionadas.

Una vez descongestionado los pasajeros del vuelo LA2259 próximo a su salida, le facilitaron a la pasajera en mención, el ingreso a la sala de embarque para el vuelo LA2263 que tenía como estimado de salida 13:50 hrs, cabe mencionar tal cual indica en su informe la pasajera, su vuelo era posterior, y al igual que al realizar la compra del ticket indica en la WEB estar dos horas antes en el Aeropuerto.

Es todo en cuanto cumpla con informarle a usted para los fines que estime por conveniente.

Atentamente;



.....
Manuel Ignacio Morey Muñoz
Jefe de Base AAP - PEM