



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "PADRE JOSÉ ALDAMIZ"  
PUERTO MALDONADO

Carretera Pastora – La Joya Km 7, Distrito y Provincia de Tambopata,  
Departamento de Madre de Dios – Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO Nº <b>000002</b>		2023 - AAP - PEM	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Abel Angel Rojas Utega.		
	Teléfono: 940 369 54		
2	Correo electrónico: aropasuega@hotmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico:		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	41556004		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Psje Mi Perú 939 ASHT. Víctor Raúl Haya de la Torre		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>Sin darme explicación de la norma que lo prohíbe, no me dejan llevar 4 radajos de vehículos que se encuentran debidamente empaquetados. Así mismo, me exigieron que les pague el monto de 20 Soles con 30 centimos, sólo por regresar a realizar la entrega de los radajos a un familiar. Esta acción que la hacen conocer de forma prepotente y discriminatoria por parte de la trabajadora con código ID: 7-2023 Holguin Torfan Yoxa Yucra, además del supervisor que no se identifica.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
	Firma	Huella digital	
	Fecha: 12 de Julio	de 20 23	

**ANDINO**

Asistente Administrativa Puerto Maldonado &lt;asistente.pem@aap.com.pe&gt;

**RESOLUCION N° 002-2023-AAP-PEM**

1 mensaje

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

6 de julio de 2023, 16:45

Para: "arojasvega@hotmail.com" &lt;arojasvega@hotmail.com&gt;

Cc: Javier Rizo-Patrón &lt;javier.rizopatron@aap.com.pe&gt;, Abel Flores Quiróz &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Supervisor de Terminal Puerto Maldonado &lt;sup.termapem@aap.com.pe&gt;, Jefe de Base de Puerto Maldonado &lt;jb.pem@aap.com.pe&gt;

Estimado Sr Abel Angel Rojas Vega,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 002-2023-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 002-2023-AAP-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](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.

 **RESOLUCION N° 0002-2023-AAP-PEM.PDF**  
2720K



## RESOLUCIÓN N° 0002-2023-AAP-PEM

**Expediente** : 0002-2023-AAP-PEM  
**Reclamante** : Abel Angel Rojas Vega

Puerto Maldonado, 6 de julio de 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 000002-2023-AAP-PEM, de fecha 2 de julio del 2023, interpuesto por Abel Angel Rojas Vega, identificado con DNI N° 41556004 (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.

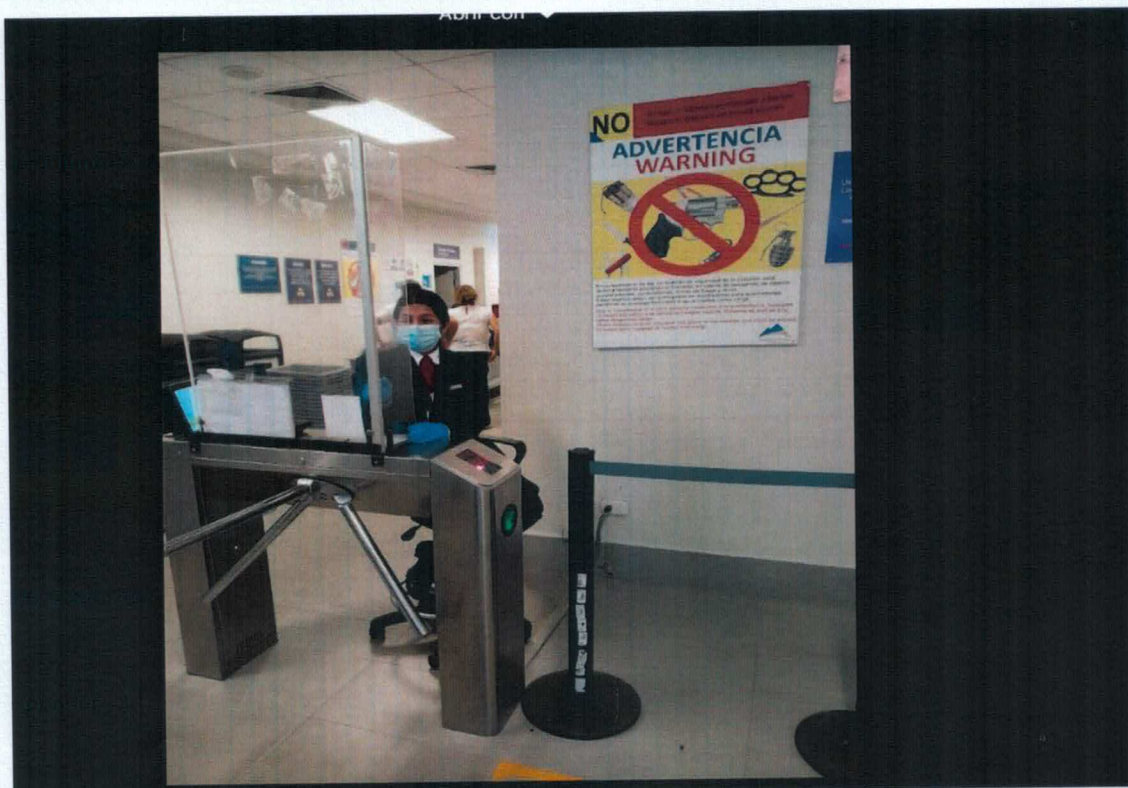
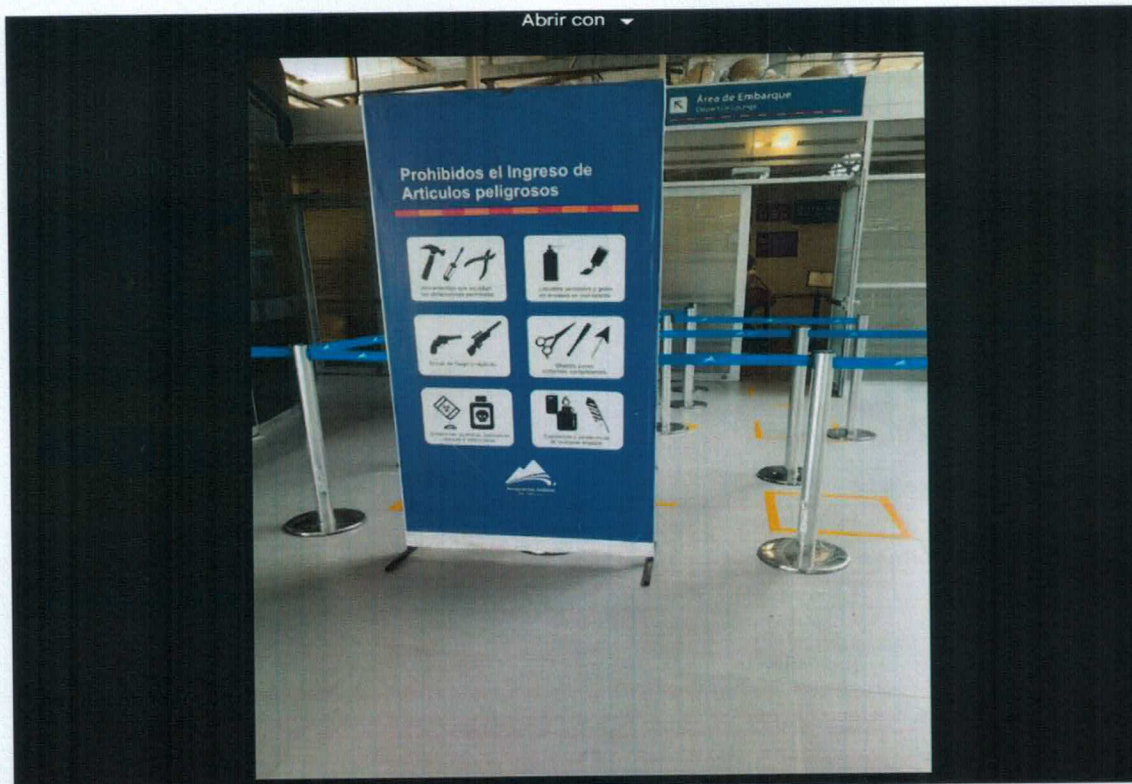
Que, el Artículo 5° del Reglamento, establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13° del 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 sin darle explicación de alguna norma se le impide llevar en el equipaje de mano 4 rodajes de auto debidamente empaquetados. Asimismo, que le exigen volver a pagar la TUUA por salir para dejar los rodajes a un familiar y reingresar, lo que considera una acción indebida.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 000002-JUL-2023 AAP-AVSEC-PEM que da cuenta de lo sucedido con imágenes de las cámaras de seguridad que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, los operadores de Aeropuertos están obligados a realizar inspecciones a todos los pasajeros que van a ingresar a la sala de embarque para evitar que se ingresen objetos que podrían ser utilizados para realizar actos de interferencia ilícita afectando la seguridad de las operaciones aéreas.

Que, la información sobre los objetos prohibido para ser transportados como equipaje de mano se encuentra disponible en el Aeropuerto, conforme a las imágenes a continuación:

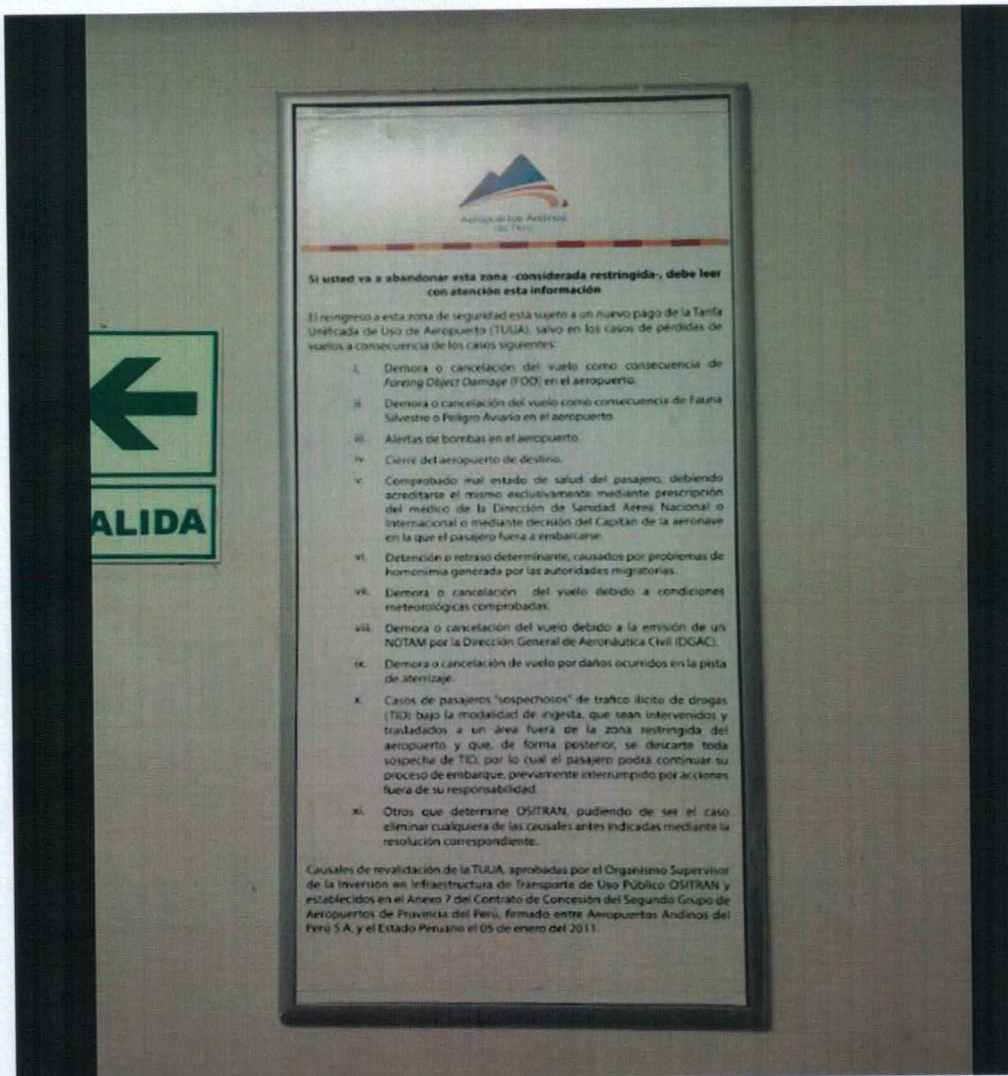




Que, de acuerdo con ello, previo a la inspección se informa sobre los objetos prohibidos de ser transportados como equipaje de mano y la información también es brindada por las líneas aéreas.

Que, conforme se indica en el Informe N° 000002-JUL-2023 AAP-AVSEC-PEM, dada las características de los objetos no correspondía que sean transportados como equipaje de mano por lo que correspondía impedir que se ingrese con ellos, por lo que el proceder del personal de seguridad fue el adecuado.

Que, con relación al requerimiento de un nuevo pago de la TUUA por la reinspección que se tenía que realizar, dicha información también es advertida en el Aeropuerto conforme a la imagen a continuación:



Que, en el caso concreto, correspondía que se vuelva a cobrar la TUUA si es que se realizaba una nueva inspección, debido a que el hecho que motivaba la nueva inspección no era ninguno que permitiese no pagar por ello, sino originada por haberse identificado durante la primera inspección un artículo u objeto prohibido de ser transportado como equipaje de mano y a la decisión del pasajero de tener que volver a ser inspeccionado por optar por dejar los objetos a un familiar.

Que, por lo tanto, no se aprecia una acción indebida en el accionar del personal de seguridad al evitar que se ingresen los objetos identificados y al dar las indicaciones sobre el nuevo pago de la TUUA por una nueva inspección, toda vez que dicho comportamiento es acorde con las disposiciones legales vigentes destinadas a garantizar la seguridad de las operaciones, disposiciones legales que se presumen conocidas al ser publicadas como es el caso de la Ley N° 28404 y su Reglamento, además de la difusión de los objetos prohibidos y del nuevo pago de la TUUA que se realiza en el Aeropuerto, basado en las disposiciones normativas y contractuales aplicables.

Que, en consecuencia, pese a lamentar lo sucedido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto por no haberse evidenciado un comportamiento indebido del personal



de seguridad al evitar que se ingrese los objetos identificados y al indicar sobre el nuevo pago por la nueva inspección que se generaría.

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° 000002-2023-AAP-PEM interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 000002-JUL-2023 AAP-AVSEC-PEM que se adjunta, no obstante lamentar lo sucedido.

**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 y el Informe N° 000002-JUL-2023 AAP-AVSEC-PEM al correo consignado.

#### **AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado (e)  
Manuel Morey Muñoz

<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° 000002-JULIO- 2023 AAP-AVSEC-PEM

**A** : Manuel Ignacio Morey Muñoz / Wilber Hurtado Ortiz  
Administrador (e) del Aeropuerto

**DE** : Marvin Alan Noa Barra  
Jefe de Seguridad de Aeropuerto PEM – AAP

**ASUNTO** : RECLAMO N° 000002 2023 – AAP - PEM

**FECHA** : Puerto Maldonado, 03 de julio del 2023

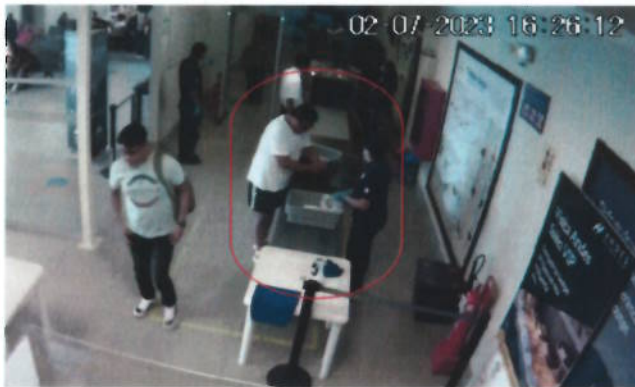
Tengo el agrado de dirigirme a usted para informarle y como también es de su conocimiento sobre lo ocurrido en la fecha 02 de julio del presente Año.

Imágenes	Comentarios
 A CCTV camera still from an airport security checkpoint. The timestamp in the top right corner reads '02 07 2023 16:19:17'. A male passenger in a white t-shirt and dark shorts is standing at an X-ray machine. A red circle highlights the passenger. An official in a dark uniform is standing behind the machine, and another person is visible in the background.	Siendo las 16:19 Horas se presentó en el puesto de control de seguridad de ingreso a la sala de embarque el pasajero Sr. Abel Ángel Rojas Vega con DNI N°41556004, al momento de pasar por inspección de la máquina de rayos X, la Oficial AVSEC Srta. Katherin Sinarahua Sinacay a cargo de operar el equipo, determino una inspección secundaria de forma física del equipaje de mano por la visualización de un artículo que no se pudo identificar mediante las imágenes por ser de un material denso, perteneciente al pasajero en mención, comunicando este proceso al personal de post máquina, la oficial AVSEC Srta. Yorka Holguín Farfán para la inspección física, al momento de dirigirse al pasajero respetuosamente y hacerle la consulta si el equipaje era de su persona, el pasajero dio una respuesta sarcástica que “no”, “se supone”, jalando su equipaje de mano (mochila), sin dar el tiempo de explicarle el proceso de su equipaje con observación y nuevamente se acercó la Oficial AVSEC y le solicito para realizar una inspección a su
 A second CCTV camera still from the same location. The timestamp in the top right corner reads '02 07 2023 16:20:38'. The same male passenger is now being inspected by the official. A red circle highlights the passenger and the official. The passenger is holding his bag.	

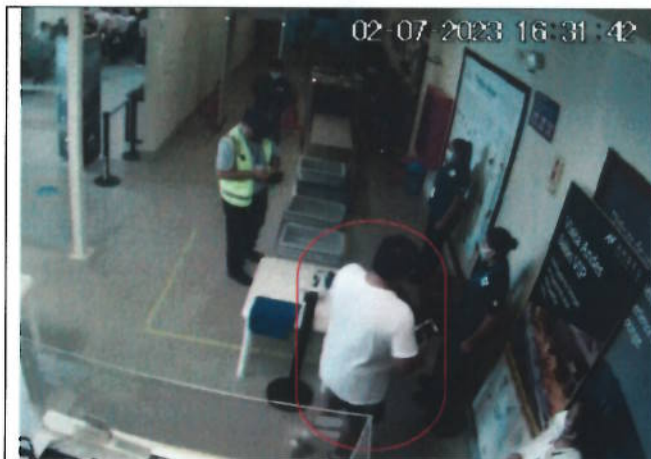




equipaje, no permitiendo realizar el proceso de inspección adecuadamente, por tercera vez se le volvió a brindar la información para que autorice la inspección de su equipaje de mano, donde el pasajero atino a realizar la apertura de su equipaje, sacando una caja de celular y que dentro de la misma se encontraba una bolsa de plástico color blanco con repuesto de camioneta que emanaba un olor a combustible.



Siendo las 16:20 horas la oficial AVSEC a cargo de la inspección procedió a comunicar al pasajero que dicho artículo no está permitido como parte de su equipaje de mano por tener residuos inflamables y tendría que declararlo por ser considerado una mercancía peligrosa. De acuerdo la reglamentación IATA de transporte de mercancías peligrosas, brindándole toda la información de forma adecuada y respetuosamente, como también se le informo sobre la opción que tiene de salir con el artículo de ser importante para su persona, siempre que cumpliera con la revalidación del TUUA al volver a reingresar, manifestando que en su pasaje no indicaba ese procedimiento, que no iba apagar dicho TUUA de una forma prepotente, inmediatamente se le informo al jefe de grupo de lo sucedido, lo cual se le volvió a informar sobre el proceso que se realiza, como también de igual forma el jefe de base de turno (Administrador Encargado) Sr. Manuel Ignacio Morey Muñoz le comunico nuevamente el mismo proceso.




Siendo las 16:31 horas se finalizó el proceso de inspección del equipaje de mano y al término del mismo el pasajero solicitó el libro de reclamaciones, el cual no se le negó en ningún momento, se dio la entrega y asistencia para su registro de reclamo.

Cabe mencionar que la atención hacia el pasajero se dio de la forma cordial y respetuosa en todo momento, brindándole la información correspondiente, y que en ningún momento se trató discriminatoriamente al pasajero en mención, a pesar del comportamiento no acorde al trato entre personas. Al término del proceso de la inspección del equipaje de mano se dio dentro del tiempo permitido para el embarque a su respectivo vuelo al pasajero en mención.

Es todo cuanto cumpla con informar.

Atentamente:

  
Marvin Alan Noa Barra  
Jefe de Seguridad AAP-PEM

