

**Reclamo via web aap.com.pe**

1 mensaje

**Sistema Web AAP** <web@aap.com.pe>

8 de noviembre de 2023, 14:17

Para: reclamos@aap.com.pe

Cc: info@kawsaycenterperu.org

**Muchas gracias por su comunicación Anna GERRITSE.**

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

**Reclamo N° 002-2023-AAP-WEB-PEM**

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Anna GERRITSE  
**Sede:** PEM  
**Tipo de documento:** Pasaporte  
**Número:** NTJ57J565  
**Correo electrónico:** [info@kawsaycenterperu.org](mailto:info@kawsaycenterperu.org)  
**Nacionalidad:** Peru  
**Provincia y Departamento:** Tambopata - Madre de Dios  
**Dirección:** Holanda  
**Teléfono:** 966381468

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** Mi equipaje no ha llegado desde el sábado 4 de noviembre. Vine desde un vuelo internacional IB6659 que salió el 3 noviembre desde Madrid de ahí Vuelo LA2258 lima - Puerto Maldonado . Mi maleta debió ser recogida en Puerto Maldonado. Sin embargo no llegó y se quedó en lima. Hasta ahora no me dan razón ni información clara. - a la llegada del avión solo me pidieron mi teléfono, sin hacerme llenar ningún formulario de reclamo de maleta, no habiendo evidencias del mismo. Este es el procedimiento correcto?. Tuve que regresar al aeropuerto a llenar el formulario, para crear una prueba y

tener copia del documento. Y hasta ahora no son claros conmigo, no tengo informacion sincera ni correcta de cuando llega mi equipaje. He ido al aeropuerto lunes, martes, miercoles, dias seguidos y no hay razon, siempre me dicen cosas diferentes. Desde el sabado no puedo disfrutar del viaje. He gastado en comprar ropa, hotel, comidas no planificadas y el malestar causado. Necesito reembolso de todos mis gastos

**Elementos Probatorios:** Tickeet que prueba que maleta se recoge en puerto mladonado Formulario que llene a pedido que me den ,no me quisieron dar al inicio

**Link de descarga de archivo:** [https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2F66\\_\\_mOuEokXSvU\\_m3Cfqhueo1fVHKZCC%2FAnne%20docs\\_231108\\_141511.pdf?alt=media&token=486425d6-fcba-4e63-b354-c4fa6c31fefe](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2F66__mOuEokXSvU_m3Cfqhueo1fVHKZCC%2FAnne%20docs_231108_141511.pdf?alt=media&token=486425d6-fcba-4e63-b354-c4fa6c31fefe)

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.



**Reclamo via web aap.com.pe**

1 mensaje

**Sistema Web AAP** <web@aap.com.pe>

Para: reclamos@aap.com.pe

Cc: info@kawsaycenterperu.org

8 de noviembre de 2023, 14:24



## Muchas gracias por su comunicación Mark Kleijwegt.

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

### Reclamo N° 003-2023-AAP-WEB-PEM

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Mark Kleijwegt  
**Sede:** PEM  
**Tipo de documento:** Pasaporte  
**Número:** NNJPCHBB7  
**Correo electrónico:** [info@kawsaycenterperu.org](mailto:info@kawsaycenterperu.org)  
**Nacionalidad:** Peru  
**Provincia y Departamento:** Tambopata- madre de dios  
**Dirección:** Holanda  
**Teléfono:** 966381468

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** Mi equipaje no ha llegado desde el sábado 4 de noviembre. Vine desde un vuelo internacional IB6659 que salió el 3 noviembre desde Madrid de ahí Vuelo LA2258 lima - Puerto Maldonado . Mi maleta debió ser recogida en Puerto Maldonado. Sin embargo no llegó y se quedó en lima. Hasta ahora no me dan razón ni información clara. - a la llegada del avión solo me pidieron mi teléfono, sin hacerme llenar ningún formulario de reclamo de maleta, no habiendo evidencias del mismo. Este es el procedimiento correcto?. Tuve que regresar al aeropuerto a llenar el formulario, para crear una prueba y

tener copia del documento. Y hasta ahora no son claros conmigo, no tengo informacion sincera ni correcta de cuando llega mi equipaje. He ido al aeropuerto lunes, martes, miercoles, dias seguidos y no hay razon, siempre me dicen cosas diferentes. Desde el sabado no puedo disfrutar del viaje. He gastado en comprar ropa, hotel, comidas no planificadas y el malestar causado. Necesito reembolso de todos mis gastos

**Elementos Probatorios:** Similir a mi compañera de viaje Anna Ticjet que prueba maleta debio llegar a Puerto , formulario Aqui los numeros de reclamos PEMLA11850 PEMLA11849

**Link de descarga de archivo:** [https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FjBTKeTMTGBGckZyia8AB1t574f15DApP%2FMark%20docs\\_231108\\_141531.pdf?alt=media&token=7a1c353a-0548-4daf-943d-e89eb71467c1](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FjBTKeTMTGBGckZyia8AB1t574f15DApP%2FMark%20docs_231108_141531.pdf?alt=media&token=7a1c353a-0548-4daf-943d-e89eb71467c1)

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.



**RESOLUCION N° 002-2023-AAP-WEB-PEM**

1 mensaje

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

14 de noviembre de 2023, 11:55

Para: "info@kawsaycenterperu.org" &lt;info@kawsaycenterperu.org&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;, Leonardo Alfonso Sierra Cobian &lt;Leonardo.Sierra@aap.com.pe&gt;

Estimada Sra Anna Gerritse,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 002-2023-AAP-WEB-PEM, mediante la cual se resuelve los reclamos N° 002-2023-AAP-WEB-PEM y N° 003-2023-AAP-WEB-PEM, interpuestos 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-WEB-PEM.pdf**

1045K



## **RESOLUCIÓN N° 0002-2023-AAP-WEB-PEM**

**Expediente : 0002-2023-AAP-WEB-PEM y 0003-2023-AAP-WEB-PEM**  
**Reclamante : Anna Gerritse**

Puerto Maldonado, 13 de Noviembre del 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 0002-2023-AAP-WEB-PEM de fecha 08 de noviembre de 2023, interpuesto por Anna Gerritse con Pasaporte N° NTJ57J565 (a quien en adelante se denominará la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre José Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado (en adelante, el Aeropuerto); así como el reclamo N° 0003-2023-2023-AAP-WEB-PEM de la misma fecha 08 de Noviembre del 2023, interpuesto por la misma reclamante en términos idénticos.

### **CONSIDERANDO:**

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud del 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 vigor 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 manifiesta lo siguiente:

*Mi equipaje no ha llegado desde el sábado 4 de noviembre. Vine desde un vuelo internacional IB6659 que salió el 3 noviembre desde Madrid de ahí Vuelo LA2258 lima - Puerto Maldonado. Mi maleta debió ser recogida en Puerto Maldonado. Sin embargo, no llego y se quedó en lima. Hasta ahora no me dan razón ni información clara. - a la llegada del avión solo me pidieron mi teléfono, sin hacerme llenar ningún formulario de reclamo de maleta, no habiendo evidencias del mismo. Este es el procedimiento correcto?. Tuve que regresar al aeropuerto a llenar el formulario, para crear una prueba y tener copia del documento. Y hasta ahora no son claros conmigo, no tengo información sincera ni correcta de cuando llega mi equipaje. He ido al*



*aeropuerto lunes, martes, miércoles, días seguidos y no hay razón, siempre me dicen cosas diferentes. Desde el sábado no puedo disfrutar del viaje. He gastado en comprar ropa, hotel, comidas no planificadas y el malestar causado. Necesito reembolso de todos mis gastos*

Que, con relación a la materia del reclamo cabe indicar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de los servicios aeroportuarios que se brindan en los aeropuertos a su cargo y no así respecto de los servicios de transporte aéreo que prestan las líneas aéreas con las que los pasajeros contratan para trasladarse incluyendo su equipaje.

Que, en ese sentido, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pronunciarse sobre la materia reclamada dado que no tiene injerencia sobre los servicios que las líneas aéreas prestan a los pasajeros en virtud de los contratos de transporte aéreo que celebran, debiendo recurrir los pasajeros a presentar sus reclamos ante las propias líneas aéreas con las que contratan.

Por tanto, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente e incluso de poder recurrir ante las autoridades competentes para revisar las decisiones que adoptan las líneas aéreas en los servicios que ofrecen a los pasajeros con los que contratan, toda vez que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no es una instancia para revisar las decisiones de las líneas aéreas al no tener ninguna injerencia sobre ellas ni sobre su personal.

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 IMPROCEDENTE el reclamo N° 0002-2023-AAP-WEB- PEM y N° 0003-2023-AAP-WEB-PEM, ambos de fecha 08 de noviembre de 2023 interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente e incluso de poder recurrir ante las autoridades competentes para revisar las decisiones que adoptan las líneas aéreas en los servicios que ofrecen a los pasajeros con los que contratan.

**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>.

<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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo señalado por el Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado  
Leonardo Sierra Cobian

---

*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.*