

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000005 2024 - AAP - PEM		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	JOSE DAVID VENTOSILLA NAVEZ	
	Teléfono: 990545254	
2	Correo electrónico JVENTOSILLA@42hoo.es	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Dirección de correo electrónico: JVENTOSILLA@42hoo.es	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	07565835	—
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País	
	LOS TOPACIOS 348 - LIMA - LA VICTORIA	
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>NO ENCONTRAMOS ASIENTOS DE ESPERA SUFICIENTE. SOLICITO SE COLOQUEN MAS ASIENTOS O BUTACAS PARA LA ESPERA.</p> <p>MADRES DE FAMILIA, NIÑOS, ADULTOS MAYORES Y TURISTAS NO RECIBIMOS EL TRATO QUE MERECEMOS Y POR EL CUAL PAGAMOS COMO PARTE DE NUESTROS PASAJES Y PARA EL USO DEL AEROPUERTO DE PUERTO MALDONADO.</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Firma	Huella digital
		
	Fecha: 12 de OCTUBRE de 20 24	

PROVEEDOR

RESOLUCION N° 005-2024-AAP-PEM

1 mensaje

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

15 de octubre de 2024, 17:33

Para: "jventosilla@yahoo.es" <jventosilla@yahoo.es>

Cc: Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Abel Flores Quiróz <abel.flores@aap.com.pe>, Supervisor de Terminal Puerto Maldonado <sup.termapem@aap.com.pe>, Leonardo Alfonso Sierra Cobian <Leonardo.Sierra@aap.com.pe>

Estimado Sr José David Ventosilla Ñañez,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 005-2024-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 005-2024-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
📍 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° 005-2024-AAP-PEM.pdf**

157K



RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-PEM

Expediente : 0005-2024-AAP- PEM
Reclamante : José David Ventosilla Ñañez

Puerto Maldonado, 15 de Octubre de 2024

VISTO:

El reclamo N° 005-2024-AAP-PEM, de fecha 12 de octubre de 2024, interpuesto por José David Ventosilla Ñañez identificado con DNI N° 07565835 (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, la Reclamante expresa su malestar señalando que no encontró asientos suficientes para esperar en el Aeropuerto.

Que, sobre el particular, lo primero que se debe mencionar es que se comprende el malestar de la Reclamante y se ofrece las disculpas del caso por el malestar que refiere.

Que, asimismo, se da cuenta que la infraestructura del terminal actual requiere ser mejorada, pese a que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ha cumplido con las obras que de acuerdo al Contrato de Concesión se realizaron inicialmente como parte de lo dispuesto por el Estado Peruano.

Que, en vista de ello, se viene trabajando en los estudios que requiere el marco contractual y legal aplicable para la implementación de las mejoras, los mismos que deben ser aprobados por el Estado para proseguir con la ejecución de las mismas.





Que, respecto al número de asientos existentes se viene dando cumplimiento a las disposiciones aplicables en función a la dimensión actual con la que se cuenta en el hall para permitir los flujos de las personas en dicho lugar.

Que, como consecuencia de ello, no se aprecia un incumplimiento actual de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. respecto de los servicios que presta por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto sin perjuicio de reconocer la necesidad de realizar las mejoras que permitan brindar mayor comodidad a los pasajeros.

Que, en ese sentido, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. además de reiterar que viene trabajando en las mejoras necesarias de acuerdo con los procesos legales y contractuales requeridos, agradece el reclamo interpuesto toda vez que el mismo servirá para evaluar la posibilidad de adoptar medidas que permitan mitigar la situación actual que se presenta con la finalidad de optimizar el servicio que se ofrece.

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° 005-2024-AAP-PEM interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de comprender su malestar, ofrecerle las disculpas del caso y precisar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. viene trabajando en la implementación de las mejoras de la actual terminal a través de los procesos requeridos para ello por el Contrato de Concesión y el marco legal aplicable y que evaluará la adopción de medidas de mitigación para optimizar el servicio que se ofrece con la infraestructura actual.

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.

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.





Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Leonardo Sierra Cobian
Gerente del Aeropuerto de Puerto Maldonado

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.

 <p>Aeropuertos Andinos del Perú S.A.</p>	<p>FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007</p>	<p>Edición Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014</p>
--	--	---

FECHA:12/10/2024

HORA: 13:13

DE: Rudy Peralta Ferro

CARGO: Oficial AVSEC

A: Marvin Alan Noa Barra

CARGO: Jefe de Seguridad PEM

ASUNTO: Reclamo 000005- 2024 AAP-PEM

LUGAR DE NOVEDAD: Puesto de control

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 13:13 aproximadamente, se presentó el Sr. Jose David Ventosilla con N° DNI 07565835 del vuelo LA2249 de LATAM, para solicitar el libro de reclamaciones, comunicando que era por motivo de la falta de asientos de espera en la sala de embarque. Mencionar que ello se presentó por la demorada del vuelo LA2570 de ruta PEM-CUZ, presentándose este tipo de necesidad y contingencia, el cual se dio la explicación y comunicación al pasajero por el supervisor lado aire sobre este tipo de caso, sin embargo el pasajero menciona que debería tenerse mayor cantidad de butacas.

cabe mencionar que en todo momento se dio un buen trato y no se negó el libro de reclamaciones y se dio la atención respectiva.

Es todo en cuanto puedo informar, me dirijo a usted.

Atte:


.....
Rudy Peralta Ferro.
DNI: 42866995