



Aerpuertos  
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**

**Nº 000007**

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

<b>RECLAMO N°</b>		<b>2021 - AAP - PEM</b>	
<b>1 Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>			
José Daniel Campos Zevallos			
Teléfono 945100309			
<b>2 Correo electrónico</b> jossdannny_30@hotmail.com			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>			
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>			
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
73130820			
<b>4 Domicilio del Reclamante</b>			
Calle / Jirón / Avenida Residencial Leguia Edificio 22, Dpto: 404 - Chiclayo			
Provincia / Departamento Chiclayo - Lambayeque			
País Perú			
<b>5 Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>			
Administrador del Aeropuerto			
<b>6 Identificación y Precisión el Reclamo</b>			
<p>El día 15-10-2021 a minutos del cierre de horas de la finalización del embarque (minutos antes), mi madre y yo nos aproximamos a la puerta del aeropuerto, donde el guardia de seguridad, nos dejó entrar con dificultad diciendo que ya no acordaríamos el vuelo, al hacernos perder el vuelo el personal que se encontraba en el interior del aeropuerto solicitamos el libro de reclamaciones, siéndonos negados varias veces, casi media hora después se nos brindó más información al respecto y casi a la hora de estar en el aeropuerto nos lo brindaron. Se perdió el vuelo para el 15 de octubre de 2021 con GATAM el vuelo para el 13:59-14:39pm. en la aerolínea GATAM.</p> <p>Adjuntar otra página de requerir más espacio</p> <p>Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) <i>comentarios de que no se revisa tal documento ya ingresado</i></p>			
<b>Firma</b>		<b>Huella digital</b>	
			
15 de octubre		de 20 21	

**PROVEEDOR**

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado  
**Enviado el:** lunes, 18 de octubre de 2021 15:15  
**Para:** jossdanny\_30@hotmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Supervisor de Terminal Puerto Maldonado  
**Asunto:** RESOLUCION N° 007-2021-AAP-PEM  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N 0007-2021-AAP-PEM.pdf

Estimado Señor José Daniel Campos Zevallos,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 007-2021-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 007-2021-AAP-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Sharon Arguedas Lema**

Auxiliar Administrativo

☎ (082) 502029

🌐 [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.



## **RESOLUCIÓN N° 0007-2021-AAP-PEM**

**Expediente : 0007-2021-AAP-PEM**  
**Reclamante : José Daniel Campos Zevallos**

Puerto Maldonado, 18 de Octubre de 2021

### **VISTO:**

El reclamo N° 0007-2021-AAP-PEM, de fecha 15 de Octubre de 2021, interpuesto por José Daniel Campos Zevallos, identificado con DNI N° 73130820 (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 a minutos del cierre del vuelo programado conjuntamente con su señora madre se aproximaron al ingreso al Aeropuerto, recibiendo como respuesta del personal que no podrían abordar el vuelo, dificultándoles su ingreso y tratándolos indebidamente, ocasionado que pierdan el vuelo (Vuelo 2574 LATAM).

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 003-ST-AAP-PEM-2021 y el Reporte de Seguridad Aeroportuaria elaborado por el oficial de seguridad que dan cuenta de lo sucedido y que se anexan a la presente y forman parte integrante de la resolución que se está emitiendo.

Que, al respecto, todo pasajero que adquiere un boleto de viaje recibe información de la línea aérea transportadora donde se le recuerda que deben estar con por lo menos dos horas de anticipación a la hora del vuelo a fin de evitar inconvenientes, como puede ser entre otras el cierre del vuelo.



Que, según lo indicado en el Informe N° 003-ST-AAP-PEM-2021 el Reclamante se había presentado a formular su reclamo a las 14:45 y que frente a ello se le habría indicado que la pérdida del vuelo no era responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y que en todo caso se contactara con el personal de la línea aérea transportadora, pues había averiguado que la Reclamante ingresó al Hall principal a las 14:39, según la revisión de las cámaras.

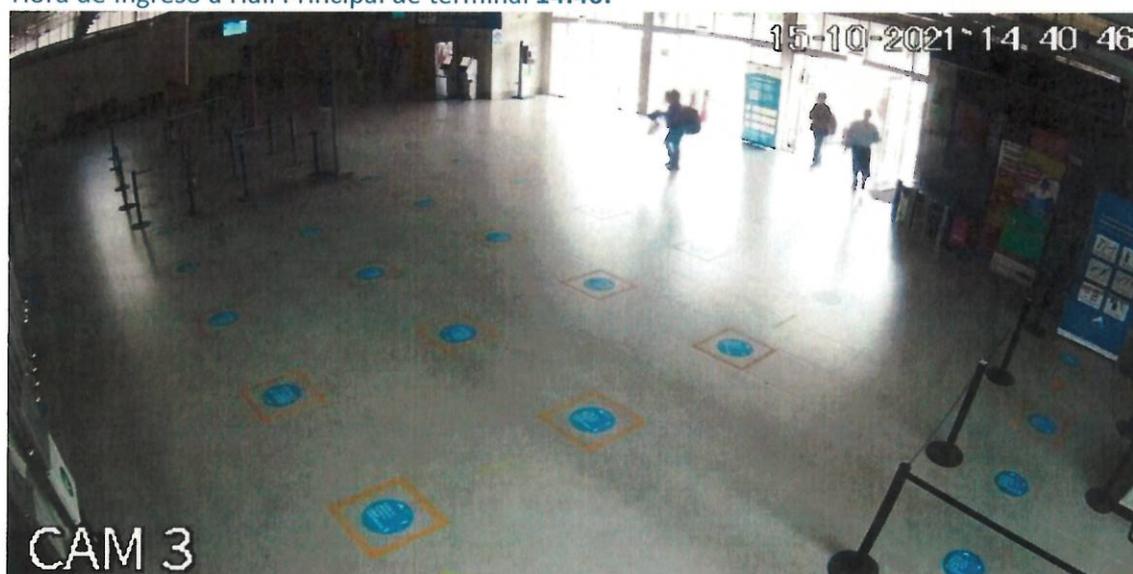
Que, de la misma manera en el Reporte de Seguridad Aeroportuaria se ratifica la hora de ingreso del Reclamante y se da cuenta que el cierre del vuelo ya se había producido.

Que, adicionalmente a ello, se muestran a continuación las imágenes obtenidas de las cámaras que confirman la hora indicada anteriormente.

1. Hora de arribo al Terminal 14:40:



2. Hora de Ingreso a Hall Principal de terminal 14:40:

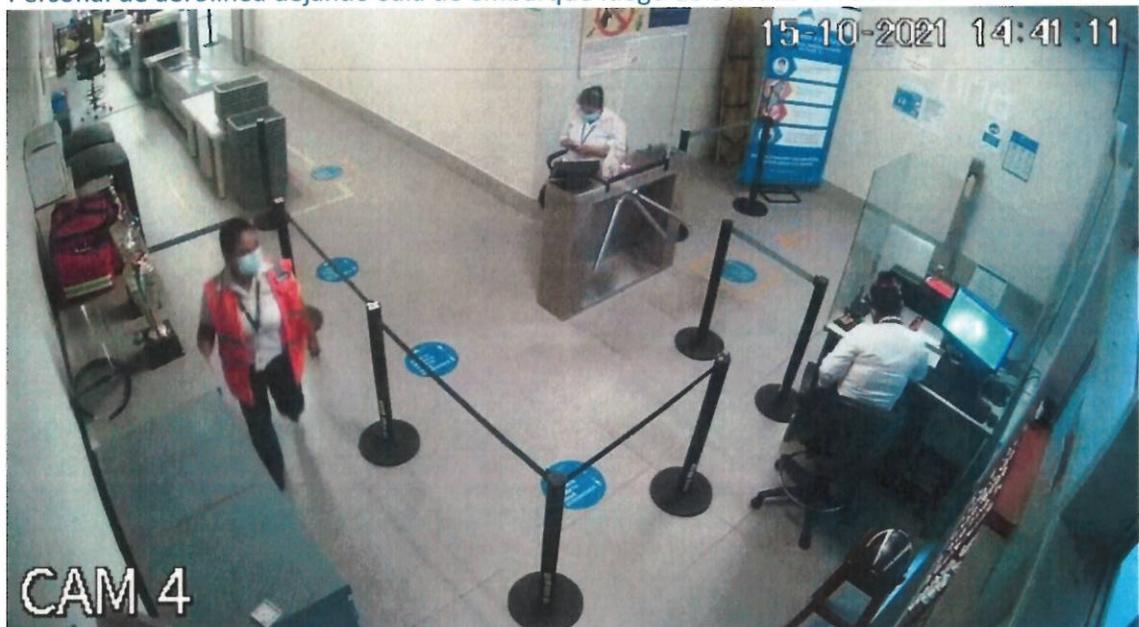




3. Personal de aerolínea retirando sus separadores de fila y letreros luego de cerrado el vuelo, sala de embarque vacía y sin pasajeros 14:39:



4. Personal de aerolínea dejando Sala de embarque luego de cerrado el vuelo 14:41:



Que, conforme se puede apreciar Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en ningún momento causa que el Reclamante pierda el vuelo, siendo dicha circunstancia ocasionada por el



tiempo en que el Reclamante arriba a la Terminal y el cierre del vuelo por parte de la línea aérea transportadora, teniendo en cuenta que el vuelo arribó a las 14:03, despegó a las 14:57 y el vuelo se cerró a las 14:39.

Que, en ese sentido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto respecto de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. toda vez que no tuvo injerencia en la pérdida del vuelo alegada y en todo caso se estima dejar a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora en caso considere que no se cumplió con las condiciones informadas del servicio de transporte contratado, si así lo tiene por conveniente.

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° 0007-2021-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 los documentos que se adjuntan, incluyendo las imágenes de las cámaras, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora, si así lo considera conveniente.

**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 al correo consignado en el reclamo.

---

<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.*



**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**  
.....  
**JONATHAN PAREJA MENDOZA**  
ADMINISTRADOR



 <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: 15/10/2021

HORA: 16:20 pm

DE: Rudy Peralta Ferro- OFICIAL

CARGO: Oficial AVSEC

A: Marvin Alan Marvin Noa Barra

CARGO: Jefe de Seguridad

ASUNTO: Reclamo N°000006 2021-AAP-  
PEM, Reclamo 000007 2021-AAP-PEM

LUGAR DE NOVEDAD: PC

#### HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Copilando informacion con el personal involucrado, Siendo las 14:39 aproximadamente, se presentó la sra. Gabic del Socorro Zevallos Nevado y sr. José Daniel Campos Zevallos para el acceso a hall principal, realizando el protocolo que corresponde para su acceso, el agente de seguridad como modo de informacion les hizo mencion a los pasajeros sobre el cierre del vuelo LA2574, Al momento se aproximo el personal de la linea area para brindarle informacion sobre su cierre de vuelo. En ningun momento los pasajeros ingresaron Puesto de control TUUA, *no teniendo contacto con personal avsec.*

Cabe mencionar que no se dio un mal trato a los pasajeros sra. Gabic del Socorro Zevallos Nevado y sr. José Daniel Campos Zevallos, por parte del equipo de trabajo de seguridad.

La comunicación brindada por parte del representante del explotador aéreo LATAM, en cuanto al cierre del vuelo LATAM 2574 fue a las 14:38 aproximadamente, teniendo un despegue de vuelo a las 15:00 pm.

Los pasajeros solicitaron el libro de reclamación por la pérdida de su vuelo, no negándoselo en ningún momento, para lo cual también se les informo sobre el proceso.

Compilando la información brindada por los Oficiales AVSEC del turno.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte:



Rudy Peralta Ferro