

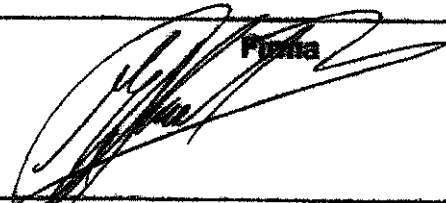



**AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI SANTA ROSA"**  
**TACNA**

Car. Panamericana Sur N°. S/N / Tacna

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

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

Edwin Luis Alonzo Ramos		
Teléfono 952259227		
Calle/Jirón/Avenida Av. Alonzo Ugarte 1928		
Provincia/Departamento Lima		
País Perú		
DNI 44500297	Carnet de Extranjería	Pasaporte
Ej-1718@hotmail.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
Administrador del Aeropuerto		
<p>En el vuelo LA 2162*, he llegado en la hora de embarque, pero habiendo tramitado mi Check-in no pude imprimirlo, me presente en el momento para ingresar en la sala de embarque, no me dejaron ingresar informandome que <del>habría</del> esperara y que el personal de LATAM vendría, esperé un momento al dar me cuenta que no venían, busque otra forma de descargar mi Check-in, teniendo ya mi check-in descargado, ingrese a la sala de embarque pero ya era muy tarde. Se pudo prevenir si el personal del aeropuerto no me ubiese a sea, solo me el personal de LATAM vendría y ubiese buscado</p> <p><small>(Adjuntar otra pagina de requerir más espacio)</small></p>		
		
Fecha: 15 de Mayo		de 2016

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 003-2016-AAP-TCQ

**Expediente** : 003-2016-AAP-TCQ  
**Reclamante** : Edwin Luis Alanoca Ramos

Arequipa, 31 de mayo del 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 003-2016-AAP-TCQ de fecha 15 de mayo de 2016, interpuesto por el Sr. Edwin Luis Alanoca Ramos, identificado con DNI N° 44500297 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna (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.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio de 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.

El Reclamante presenta su queja indicando que pese a que llegó a tiempo para embarcar y habiendo tramitado su check in, no pudo imprimirlo razón por la cual al momento de llegar a la Sala de Embarque no le permitieron el ingreso. Al respecto, señala que el personal del Aeropuerto le indicó que debía esperar al personal de la aerolínea ya que éste vendría a atenderlo; sin embargo, al darse cuenta que no venían, buscó otra forma de descargar el ticket de embarque pero ya en ese momento era muy tarde para abordar.

Que, al respecto corresponde indicar que todo pasajeros que desea ingresar a embarcar es informado y sabe de antemano que requiere contar entre otros documentos con su tarjeta de embarque, por lo que el contar con ella es responsabilidad de los pasajeros



Que, tal como lo refiere el Reclamante acudió a embarcar sin dicho documento por lo que correspondía no permitir el acceso al embarque, lo cual sucedió en el presente caso.

Que, en ese sentido, no puede imputársele responsabilidad alguna a los funcionarios del aeropuerto por la obtención de la tarjeta de embarque que debió gestionar el Reclamante oportunamente y tampoco atribuírsele a la empresa una responsabilidad por dicha omisión bajo el argumento de la presunta retrasmisión de una información que dio el personal de la aerolínea.

Que, teniendo en cuenta que la responsabilidad de obtener la tarjeta de embarque corresponde al pasajero en su relación comercial con la línea aérea y acudir a la sala de embarque con dicha tarjeta de manera oportuna y con la anticipación sugerida por la línea aérea, corresponde declarar infundado el presente reclamo.

Que, 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° 000003-2016-AAP-TCQ, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

  
Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto de Tacna