

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.

2016 - AAP - TQ2		
HUGO HERIBERTO SOZA MESTA		
Teléfono		
Calle/Jirón/Avenida Calle Julio Faldini #427 Urb Sta Catalina		
Provincia/Departamento LA VICTORIA LIMA		
País PERU		
DNI 07582122	Carnet de Extranjería	Pasaporte
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico hsoza5@hotmail.com		<input checked="" type="checkbox"/>
Administrador del Aeropuerto		
<p>Se me devolvió 1 libro de siliconas, y no pude con salir para embarcar en el aeropuerto de bogota, indicandome que mis alias y requisitos de nuevo para embarcar en el aeropuerto de bogota de la aerolínea tenía que pagar por un agente la tasa de embarque, mi impedimento constituye una BARRERA BUROCRÁTICA Y DOBLE PAGO DE LA TASA DE EMBARQUE. Deben dar información oportuna y facilitada</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio) al pasajero</p>		
Firma 		Huella digital 
Fecha: 11 de JUNIO de 2016		

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 004-2016-AAP-TCQ

**Expediente** : 004-2016-AAP-TCQ  
**Reclamante** : Hugo Heriberto Soza Mesta

Tacna, 23 de junio de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 004-2016-AAP-TCQ de fecha 11 de junio de 2016, interpuesto por el Sr. Hugo Heriberto Soza Mesta, identificado con DNI N° 07582122 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" (en adelante, el Aeropuerto) de la ciudad de Tacna.

### **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 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, debiendo 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 presentó su queja indicando su malestar debido a que se le requirió pagar por segunda vez la Tarifa Única por Uso del Aeropuerto (TUUA) en caso de optar por retirarse de la Sala de Embarque con la finalidad de ingresar a la bodega de equipaje de la aerolínea un producto prohibido como equipaje mano.

Que, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, ha emitido la "Guía de Seguridad del Pasajero", la misma que es de lectura obligatoria para todos los usuarios de los distintos aeropuertos a nivel nacional. En dicha guía se estipula taxativamente el material prohibido en las aeronaves de pasajeros, imposible de ser llevado



en el equipaje de mano. Asimismo, se ha dispuesto que el incumplimiento de las obligaciones de los usuarios configure una violación del contrato de transporte aéreo respectivo.

Que, la Guía de Seguridad del Pasajero establece que el personal de seguridad AVSEC encargado de realizar las funciones de inspección en los puestos de control a las zonas de seguridad (terminal de pasajeros y acceso a la plataforma de aeronaves) en cada Aeropuerto está facultado a no permitir el embarque de los usuarios que posean material prohibido.

Asimismo, precisar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ha hecho de conocimiento de los pasajeros el listado de artefactos que se encuentran prohibidos para ser transportados como equipaje de mano a través de paneles informativos colocados dentro de las instalaciones del Aeropuerto de la ciudad de Tacna, tal como se puede apreciar en las fotografías que se adjuntan como Anexo 1 de la presente resolución y que se encontraban con anterioridad a la fecha en la que sucedieron los hechos materia del reclamo.

Que, en ese sentido, si el personal de seguridad del Aeropuerto en la inspección respectiva logra detectar alguno de los artículos mencionados en los paneles informativos, está obligado a no permitir el ingreso de las personas a la Sala de Embarque, impidiendo que el pasajero ingrese a la zona restringida con dichos objetos a fin de que no sean riesgosos para las operaciones aéreas, y los demás pasajeros o tripulantes.

Que, en el presente caso, es necesario precisar que en el informe emitido por el Oficial AVSEC del Aeropuerto (Anexo 2 del presente reclamo), se señala que cuando el Reclamante se encontraba realizando su control de equipaje en la máquina de rayos X, una de sus pertenencias fue observada pues se trataba de un artículo para el hogar prohibido por el Programa de Seguridad del Aeropuerto (Anexo 3 del presente reclamo) ya que no contaba con registro sanitario; motivo por el cual, se le informó al Reclamante que no podía ingresar el artículo como equipaje de mano dándole la opción de ingresar el producto como equipaje de bodega, explicándole además, que por ingresar a la sala de control estaba haciendo uso del TUUA que está incluido en su tarjeta de embarque, y que al salir de Sala de Embarque tendría que pagar nuevamente la referida tarifa en el puesto de informes.

Que, además en la entrada a la Sala de Embarque del Aeropuerto se ha consignado un aviso informativo (Anexo 4 de la presente resolución) que establece los supuestos excepcionales en donde procede la revalidación de la TUUA previstos en el Anexo 7 del Contrato de Concesión, los cuales se encuentran referidos a pérdidas de vuelos debido a situaciones específicas, siendo que la posible situación que ha sido alegada por el Reclamante (salida de la Sala de Embarque para ingresar un artículo como equipaje de bodega por ser un objeto prohibido de llevar como equipaje de mano) no se encuentra contemplada como un supuesto de revalidación de la TUUA, ni menos aún se ha previsto para dicha situación una exoneración del nuevo pago de la referida tarifa, considerando que lo que motiva un nuevo ingreso no es un hecho generado por la empresa, sino por la aplicación de disposiciones de la Autoridad Aeronáutica.

Que, en tal sentido, el Reclamante no se encuentra en un supuesto que lo exonere del pago de la TUUA, toda vez que la salida de la Sala de Embarque para ingresar un artículo en el equipaje de bodega no se encuentra contemplada como un supuesto de revalidación de la TUUA, siendo necesario señalar que los pasajeros se encuentran previa y oportunamente informados de las



consecuencias que ocasionaría su retiro de la Sala de Embarque a través de los paneles informativos, razón por la cual 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 (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.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 004-2016-AAP-TCQ de fecha 11 de junio de 2016, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna por las razones expuestas.

**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.

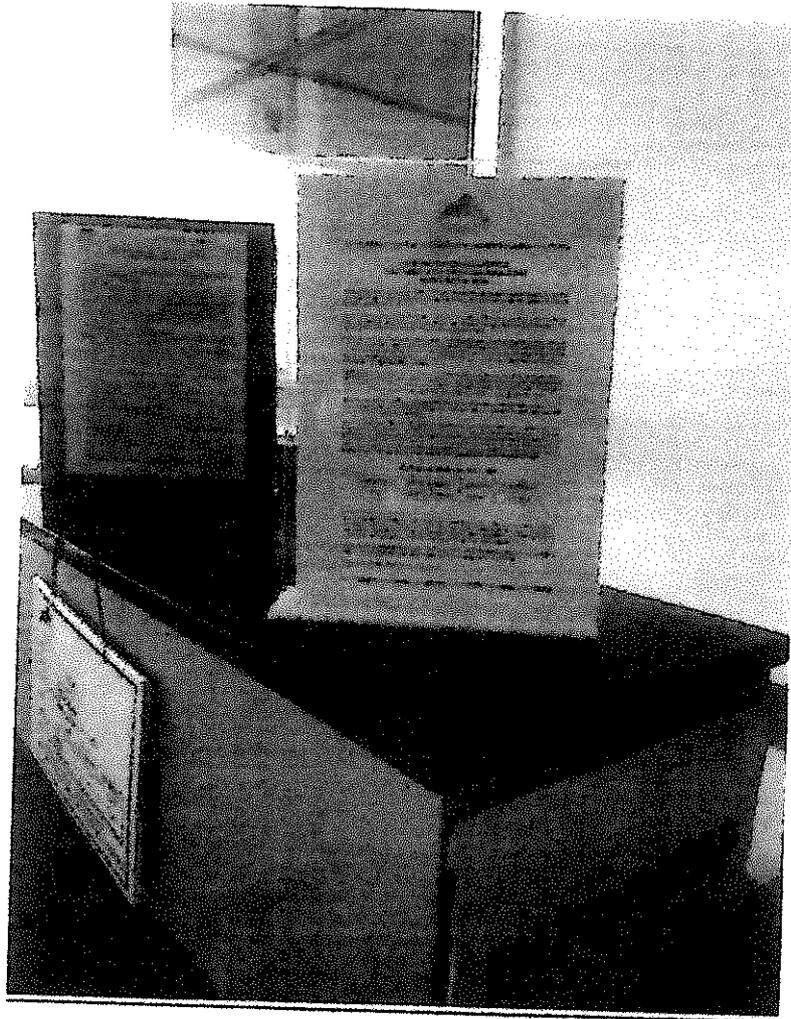
**Tercero:** Notificar la presente resolución y Anexos a la dirección de correo electrónico consignada en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto de Tacna



**RESOLUCIÓN N° 004-2016-AAP-TCO**  
**(Anexo1)**



**RESOLUCIÓN N° 004-2016-AAP-TCQ**  
**(Anexo2)**

INFORME N° 002-2016-TCQ

A : Supervisor de Seguridad AAP Tacna  
Grover Vega Perez

DE : Oficial AVSEC  
Dorcas Cruz Peñafiel de Valdivieso

MOTIVO : Descargo de reclamo N°00004

FECHA : Tacna, 11 de Junio del 2016

Me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente:

Que siendo las 13:55 hrs del día 11 de junio del 2016 en atención al vuelo de Peruvian P9-2710 al pasajero Sr. Hugo Heriberto Soza Mesta identificado con DNI 07582122 al pasar nuestros controles de seguridad (Maq. De Rayos X) se le detectó un artículo para el hogar que según nuestro PSA (pag.181) señala que está prohibido ya que no contaba con registro sanitario no pudiendo comprobar su real contenido. Se le dio la opción de dejarlo a algún familiar que estuviera fuera de sala de embarque, pero indicó que no tenía familiares. El pasajero insistió y dijo que quería salir de embarque para colocarlo en su equipaje de bodega para lo cual se le explicó que si salía de una zona estéril al retornar a Sala de Embarque tenía que pagar el TQUA lo cual está normado por OSTRAN y no estuvo conforme en hacer dicho pago nuevamente.

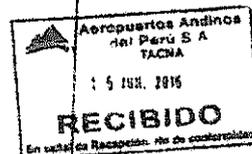
Entonces se le indicó que dicho producto no podía pasar por motivos de seguridad procediendo el pasajero en mención en dejarlo en abandono procediendo inmediatamente a depositarlo en la urna destinada para artículos prohibidos y mercancías peligrosas.

El pasajero acepta pero solicita el libro de reclamaciones donde coloqué su malestar.

Es todo cuanto tengo que informarle para los fines que estime conveniente.

ATTE

  
Dorcas Cruz Peñafiel de Valdivieso  
OFICIAL AVSEC

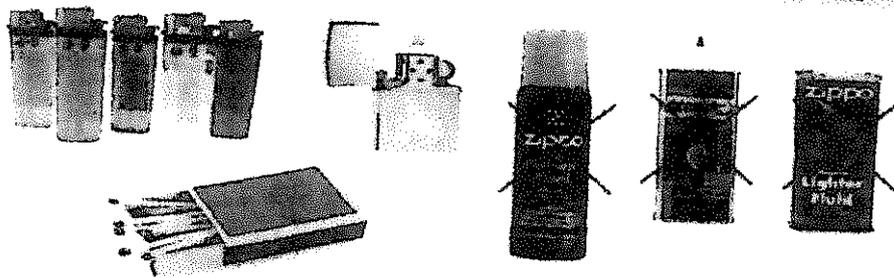


**RESOLUCIÓN N° 004-2016-AAP-TCO  
(Anexo3)**

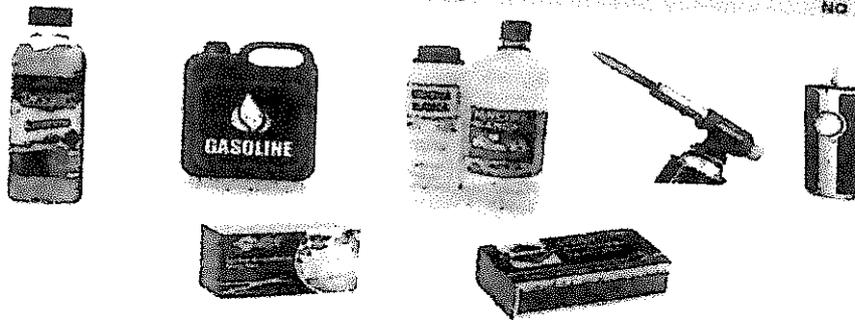
	PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIO AEROPUERTO DE TACNA	Fecha: 05/10/2015	Página: 179
		Revisión: 001	

**LISTA DE ARTICULOS PROHIBIDOS A SER TRANSPORTADOS POR LOS PASAJEROS, TRIPULACIÓN O USUARIOS COMO PARTE DEL EQUIPAJE DE MANO, EN SUS PERTENENCIAS O CONSIGO.**

Encendedores y material inflamable	Permitido
Encendedor descartable (ej. no recargable tipo Bic) y encendedor Zippo Este tipo de encendedores está permitido siempre que el pasajero lo lleve consigo y solamente uno por persona.	SI
Fósforos comunes.	SI
Combustibles para encendedores y las repuestas para relleno.	NO



Encendedores y material inflamable	Permitido
Líquidos inflamables (Ej. keroseno, gasolina, etc.).	NO
Encendedor tipo antorcha - llama fina	NO
Fósforos de encendido universal (en cualquier superficie).	NO



**RESOLUCIÓN N° 004-2016-AAP-TCQ**  
**(Anexo 4)**



**Si usted va a abandonar esta zona -considerada restringida-, debe leer con atención esta información**

El reingreso a esta zona de seguridad está sujeto a un nuevo pago de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA), salvo en los casos de pérdidas de vuelos a consecuencia de los casos siguientes:

- i. Demora o cancelación del vuelo como consecuencia de Foreign Object Damage (FOD) en el aeropuerto.
- ii. Demora o cancelación del vuelo como consecuencia de Fauna Silvestre o Peligro Aviario en el aeropuerto.
- iii. Alertas de bombas en el aeropuerto.
- iv. Cierre del aeropuerto de destino.
- v. Comprobado mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante prescripción del médico de la Dirección de Sanidad Aérea Nacional o Internacional o mediante decisión del Capitán de la aeronave en la que el pasajero fuera a embarcarse.
- vi. Detención o retraso determinante, causados por problemas de homonimia generada por las autoridades migratorias.
- vii. Demora o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas comprobadas.
- viii. Demora o cancelación del vuelo debido a la emisión de un NOTAM por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- ix. Demora o cancelación de vuelo por daños ocurridos en la pista de aterrizaje.
- x. Casos de pasajeros "sospechosos" de tráfico ilícito de drogas (TID) bajo la modalidad de ingesta, que sean intervenidos y trasladados a un área fuera de la zona restringida del aeropuerto y que, de forma posterior, se descarte toda sospecha de TID, por lo cual el pasajero podrá continuar su proceso de embarque, previamente interrumpido por acciones fuera de su responsabilidad.
- xi. Otros que determine OSITRAN, pudiendo de ser el caso eliminar cualquiera de las causales antes indicadas mediante la resolución correspondiente.

Causales de revalidación de la TUUA, aprobadas por el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público OSITRAN y establecidos en el Anexo 7 del Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia del Perú, firmado entre Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y el Estado Peruano el 05 de enero del 2011.