

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° <b>000003</b> 2017 - AAP - TCQ		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	JOSE LOIS JUAREZ DÍAS	
	Teléfono <b>992612032</b>	
2	Domicilio del Reclamante	
	Calle/Jirón/Avenida <b>MZ 10 JESUS OROPEZA CHONTA</b>	
	Provincia / Departamento	<b>SAN JUAN de LURIBANCHO LIMA</b>
	País <b>PERU</b>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI <b>40726968</b>	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Correo electrónico	
	<b>juarez de las josea@gmail.com</b>	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto <b>Por la empresa Aeropuertos Andinos del Perú</b>	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	<p><b>11-06-2017 El Sr. OSA RODRIGO QUAMAN CONDORI Me retuvo y no permitio el ingreso por tener una mochila la cual estaba dentro de la caja en la cual llevo una antena topografica el cual me dsombro y molestó d me ocasiono porque al día de 10-06-2017 vine de lima (Aeropuerto JOSE (HAVE) y no me hicieron ningun observación y siendo la primera vez que me tratan de esta manera y sintiendome muy mortificado porque me dedico a la topografía y siempre a viajado en los distritos de aeropuertos del Perú y nunca me hicieron alguna observación de este tipo. Espero que ponga personal más educado en su empresa dejando nudo molestos!!</b></p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	<p><i>[Firma manuscrita]</i></p> <p>Firma</p>	
	<p>Huella digital</p> <p><i>[Huella digital]</i></p>	
	<p>Fecha: <b>11</b> de <b>JUNIO</b> de 20 <b>17</b></p>	

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 003-2017-AAP-TCQ

**Expediente :** 003-2017-AAP-TCQ  
**Reclamante :** José Luis Juarez Dilas

Tacna, 21 de junio de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 003-2017-AAP-TCQ de fecha 11 de junio de 2017, interpuesto por el Sr. José Luis Juarez Dilas, identificado con DNI N° 40726968 (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 se le impidió transportar como equipaje de mano una plomada, la cual estaba dentro de una caja en la cual lleva otros artefactos que utiliza para la topografía, siendo que siempre viaja con ellos y nunca le habían impedido transportarlo como equipaje de 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.

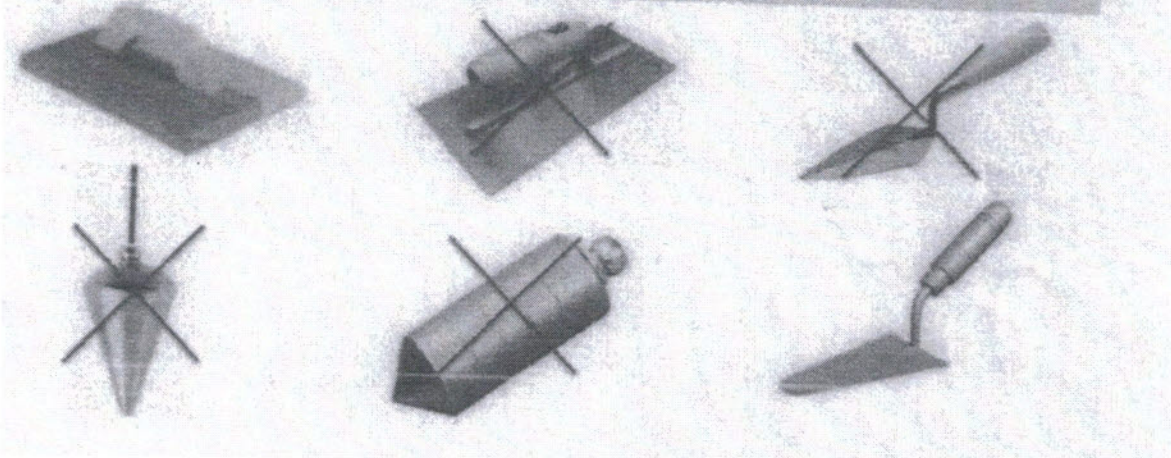


Que, la Guía de Seguridad del Pasajero establece que el personal de seguridad AVSEC encargado de realizar las funciones de inspección en los puestos de control a las zonas de seguridad (terminal de pasajeros y acceso a la plataforma de aeronaves) en cada Aeropuerto está facultado a no permitir el embarque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

Que, en ese sentido, si el personal de seguridad del Aeropuerto en la inspección respectiva logra detectar alguno de los artículos prohibidos por el Programa de Seguridad del Aeropuerto –PSA, está obligado a no permitir el ingreso de las personas a la Sala de Embarque, impidiendo que los pasajeros ingresen 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 presente caso el Oficial AVSEC del Aeropuerto al realizar el control de equipaje en la máquina de rayos X, detectó que una de sus pertenencias se trataba de una plomada la cual se encontraba prohibidas por el referido PSA, según se aprecia a continuación:

Herramientas y artículos para el hogar	Permitido
Frotacho de madera	SI
Plancha para empastar	NO
Plomada	NO
Vadillejo, permitido sólo con punta roma.	SI



Que, en virtud a ello se informó a la Reclamante que no podía ingresar con dicho artículo como equipaje de mano, y que tenía que pagar nuevamente la TUUA para dejar dicho artefacto y volver a ingresar a la Sala de embarque, ante lo cual el Reclamante aceptó.

Que, dado que la prohibición por parte del personal del Aeropuerto de transportar dicho artefacto se fundamentó en normas de observancia obligatoria para el Aeropuerto como son el Programa de Seguridad del Aeropuerto y la Guía de Seguridad del Pasajero, y que el referido personal actuó en estricto cumplimiento de las mismas, corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de lamentar los inconvenientes que se pudieran haber



generado al Reclamante por la detención al momento de realizar su control de equipaje en la máquina de rayos X.

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° 003-2017-AAP-TCQ de fecha 11 de junio de 2017, interpuesto por la 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 al domicilio consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto de Tacna

**De:** Alberto Kuriz  
**Enviado el:** jueves, 22 de junio de 2017 11:10 a.m.  
**Para:** juarezdilajose@gmail.com  
**CC:** Brenda Sparrow; Auxiliar Administrativa Tacna  
**Asunto:** RV: Resolucion

Sr. Juárez buenos días, mediante la presente se adjunta resolución N°003-2017-AAP-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto en nuestro aeropuerto el día 11 de Junio del presente año.



**Alberto Kuriz Ponce**  
Administrador  
Aeropuerto de Tacna  
Telf.Cel: 955763514  
[alberto.kuriz@aap.com.pe](mailto:alberto.kuriz@aap.com.pe)  
[www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)