



RESOLUCIÓN N° 0003-2021-AAP-TCQ

Expediente : 0003-2021-AAP-TCQ
Reclamante : Juan Carlos Mendoza Corrales

Tacna, 2 de Agosto de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0003-2021-AAP-TCQ, de fecha 23 de Julio de 2021, interpuesto por Juan Carlos Mendoza Corrales identificado con DNI N° 22265599 (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.

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 se presentó a las 11:15 AM a la Sala de Embarque y en un primer momento no se le dejó ingresar bajo una serie de argumentos entre los cuales la sala de encontraba llena y que posteriormente al ingresar se encontró con la sala vacía.

Que, al respecto se cuenta con el Informe N° 009-2021-SS-AAP-SPTN que da cuenta de lo sucedido y que se anexa a la presente.

Que, sobre el particular, se observa que de acuerdo a los lineamientos establecidos por la autoridad a partir de la pandemia del COVID 19 existen actualmente una serie de restricciones que impactan en el aforo de las áreas del aeropuerto, como es la Sala de Embarque y otras que buscan el mayor distanciamiento posible como es la de permitir el ingreso a la Sala de Embarque con dos horas de anticipación a los vuelos.



Que, en ese sentido, si bien se entiende el malestar del Reclamante, también se le solicita su comprensión frente a la aplicación de las disposiciones dictadas por la autoridad competente que si bien generan situaciones como la descrita resultan fundamentales para combatir la pandemia del COVID 19.

Que, bajo ese marco de actuación, si bien reiteramos, se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso, no se evidencia en el presente caso un indebido comportamiento por parte del personal a cargo del control de la Sala de Embarque, teniendo en cuenta la situación excepcional que se enfrenta y la aplicación de las disposiciones dictadas por la autoridad; por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, no obstante expresar la vocación de la empresa de mejorar permanente la calidad de los servicios que ofrece evaluando y examinando los reclamos que interponen los pasajeros con el presentado por el Reclamante.

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° 0003-2021-AAP-TCQ, de fecha 23 de Julio de 2021, interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de comprender su malestar y ofrecerles las disculpas del caso por la circunstancia que motivó su reclamo, expresando además la vocación de la empresa de mejorar permanentemente la calidad de sus servicios.

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.

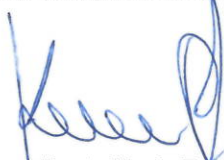
El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se 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.

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



Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna



RESOLUCIÓN N° 0003-2021-AAP-TCQ



INFORME N° 009 - 2021 – SS - AAP - SPTN

A: SR. ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SRTA. NELDI YLAQUITA PORTUGAL
JEFE DE SEGURIDAD (e)

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO N° 003

FECHA: TACNA, 24 DE JULIO DEL 2021

Mediante la presente me dirijo a usted para informarle acerca del reclamo No. 003 que se realizó el día 23 de julio del presente año, aproximadamente a las 11:18 horas, por el pasajero Juan Carlos Mendoza Corrales con DNI 22265599, quien manifiesta lo siguiente:

“Me presenté a las 11:15 al ingreso de sala de embarque y no se me permitió ingresar, luego fui atendido por otra Srta. que me dio una serie de explicaciones, entre ellas que la sala estaba llena, sin embargo, al ingresar pude percatarme que la sala se encontraba vacía”

Atendiendo el reclamo, debo indicar lo siguiente:

1. El pasajero se apersonó a la sala de embarque a las 10:54 (según cámaras de seguridad) y NO se le permitió el ingreso debido a que el aforo de la sala estaba en su totalidad. Una vez que los pasajeros de la sala de embarque empezaron a embarcar el VUELO LA2164 y el aforo fue disminuyendo, se tomó nuevamente contacto con el pasajero, donde se observa que el pasajero no pertenece al vuelo en atención, sino que es pasajero del vuelo LA2600.
2. La apertura de la sala de embarque para el vuelo LA2600 es a las 11:19 horas, momento en el cual se apersona la oficial AVSEC Neldi Ylaquita para explicarle al pasajero del porque no le permitió el ingreso a la sala de embarque en primera instancia (AFORO) y porque su vuelo no correspondía a la atención actual, pero que debido a la hora (11:18 horas) le indicó que ya podía ingresar y obviamente la sala de embarque estaba vacía debido a que ya todos los pasajeros del vuelo LA2164 fueron embarcados.
3. El pasajero hace referencia que necesitaba conectar su PC, el cual también lo pude hacer en el hall principal sin ningún problema



4. Cabe señalar que en ningún momento se le trató mal al pasajero ni se le faltó el respeto, al contrario, se le trató amablemente explicándole la situación.

Es todo cuanto tengo que informar a usted para los fines que estime conveniente.

Atentamente,



Neldi Ylaquita Portugal
Jefe de Seguridad (e)

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000003

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Juan Carlos Mendocca Carrales		
	Teléfono		
2	Correo electrónico		
	jmc091263@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/> <i>jcmendocca@gmail.com</i>
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	22265599		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	28 de Julio # 794 int. 3		
	Provincia / Departamento		
	Tacna / Tacna		
	País		
	Perú		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	<p>Me presento a las 11:15 al regreso a la Sala del Aeropuerto y me indican q' no puedo ingresar, solicito q' me apoyen para ingresar por la pasadizo de conectarse a mi PL, me indica la situ q' no es posible, por insistencia se presenta otra sala. q' me da una serie de explicaciones, entre ellas q' la sala se encontraba llena y no podía ingresar por el tema COVID.</p> <p>Al insistir y solicitar el libro de Reclamos me permiten ingresar al entrar a la sala la observo vacía con una sola persona esperando ser atendida dese o concur, el motivo por el q' no se me permitió ingresar a la sala observo la quinima voluntad de servicio para atender a los Clientes</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	Firma		
	Huella digital		
	Fecha: 23 de Julio de 20 21		

Auxiliar Administrativa Tacna

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: martes, 03 de agosto de 2021 11:47 a.m.
Para: jmc091263@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: RECLAMO 003-TCQ
Datos adjuntos: resolucion reclamo julio.pdf

Buenos días Sr. Juan Carlos Mendoza Corrales, se adjunta la presente, resolución N°0003-2021-AAP-TCQ, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Agustin Alberto Kuriz Ponce
Administrador

 (052) 570072 - Anexo 307 | Celular: 955763514

 www.aap.com.pe

 Aeropuerto Intrnacional "Crnl FAP Carlos Cirirani Santa Rosa" Tacna-Perú