



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000002

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - JUL	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Michael Tony Menendez Medina		
	Teléfono 969741359		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	70188141		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Calle Mariano Melgar s/n San José - TIBERAYA		
	Provincia / Departamento		
	ARIQUIPA / ARIQUIPA		
	País		
	PERÚ		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto Jimmy Almanza Pino		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	<ul style="list-style-type: none"> - Por motivos de Almanza quería salir a tomar mi refrigerio pero no se me permite salir de la sala de Abordaje ya que el vuelo se retrasó 2 horas, se me pide que pague s/. 20 para salir. - no se puede prohibir salir de un lugar público lo que contradice el libre tránsito según la constitución - Cada consumidor es responsable de decidir tomar o no un servicio según las normas al consumidor - Cada aeropuerto debe tener un lugar de refrigerio y <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio) Encargado: Jimmy Almanza</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	Fotos		
		Firma	Huella digital
Fecha:		25 de Julio	de 20 21



NOTARÍA VILLAVICENCIO
CARTA NOTARIAL N° 887-2021

Juliaca, 17 de Agosto del 2021

Señor:
Michael Tony Menendez Medina
P.J. San Jose Com. 5 Mz: G Lt: 10-A - TIABAYA
Arequipa

NOTARIA VILLAVICENCIO
Av Ejército 307 Of. 104
Yanahuara Arequipa
Telfs. 251273 255033
17 AGO 2021
RECIBIDO
Hora: _____ Firma: _____

Presente.-

Asunto : Notificar Resolución N° 0002-2021-AAP-JUL-
RECONSIDERACION
Referencia : Reclamo N° 000002-2021-AAP-JUL

De nuestra especial consideración:

Por medio de la presente lo saludamos cordialmente y en atención al asunto de la referencia. Le hacemos llegar la resolución N° 0002-2021-AAP-JUL-RECONSIDERACION, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 002-2021-AAP-JUL, interpuesto por Usted en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca

Sin otro particular, quedamos de usted.

Muy atentamente,



Edgar Gadea Trujillo

Administrador del Aeropuerto de Juliaca
AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Adjunto :
- Resolución N° 0002-2021-AAP-JUL

Benancia Medina de Menendez
Se manifiesta
Jul 19-08-2021



RECIBIDA PARA SU DILIGENCIAMIENTO EN LA FECHA.
AREQUIPA, 17 AGO 2021



Miguel Villavicencio Cardenas
NOTARIO DE AREQUIPA

MIGUEL VILLAVICENCIO CARDENAS

ABOGADO - NOTARIO DE AREQUIPA

CERTIFICACIÓN NOTARIAL

El Notario que suscribe **CERTIFICA:** Que el original de la presente carta ha sido entregado en la dirección indicada conforme consta de la firma y sellos puestos en este duplicado. =====

El notario no asume responsabilidad sobre el contenido del presente documento (Art. 108° D.L. 1049). =====

Arequipa, diecinueve (19) de agosto del año dos mil veintiuno (2021). =====



Miguel Villavicencio Cardenas
NOTARIO DE AREQUIPA





RESOLUCIÓN N° 0002-2021-AAP-JUL

Expediente : 0002-2021-AAP-JUL
Reclamante : Michael Tony Menendez Medina

Juliaca, 2 de Agosto de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0002-2021-AAP-JUL, de fecha 25 de Julio de 2021, interpuesto por el señor Michael Tony Menendez Medina, identificado con DNI N° 70188141 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "INCA MANCO CAPAC" de la ciudad de Juliaca (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.

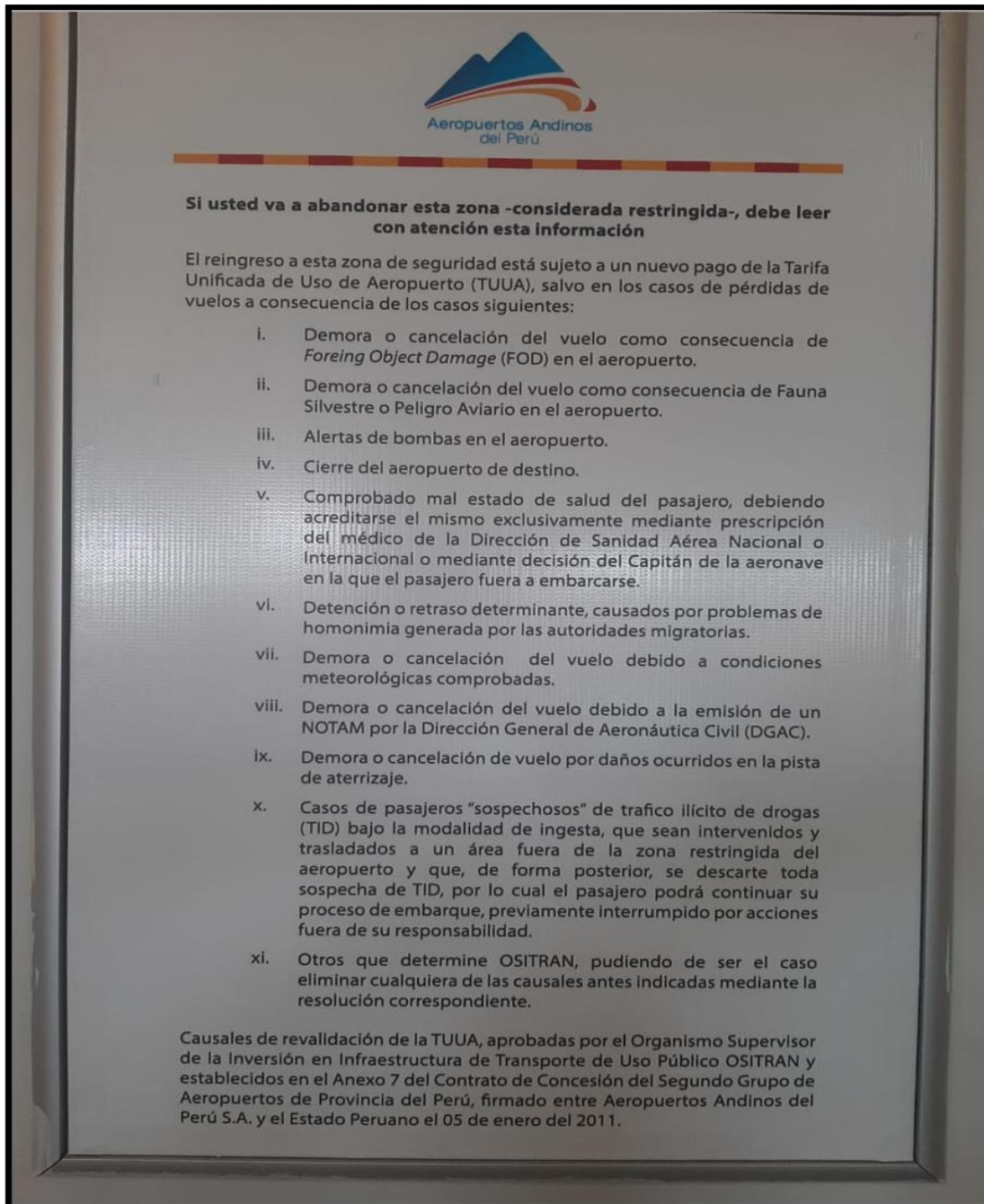
Que, el Reclamante presenta su queja señalando que por motivos de refrigerio quería salir de la sala de embarque debido a que se retrasó su vuelo y se le requirió que para ello efectúe un pago de S/. 20.00. Señala que tal condicionante constituye una afectación a su derecho al libre tránsito y que se debe respetar las costumbres de cada consumidor.


Que, sobre el particular, se tiene que, en principio, como regla general, toda persona que voluntariamente y por decisión y acción propia decide abandonar la sala de embarque y volver a reingresar, debe pagar nuevamente por concepto de TUUA, toda vez que está ocasionando por decisión y acción propia un nuevo proceso de control e



inspección de seguridad, sin que ello pueda ser catalogado como una afectación al libre tránsito.

Que, dicha regla general, que resulta aplicable a todos los pasajeros, contempla determinadas excepciones que se encuentran expresamente contenidas en el Contrato de Concesión y que permiten volver a reingresar sin que tengan que pagar nuevamente por los controles e inspecciones, conforme a la imagen a continuación:




Aeropuertos Andinos del Perú

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.



Que, en el presente caso, tras las averiguaciones del caso, al parecer el personal a cargo no se percató de la ocurrencia de uno de los supuestos de excepción contemplados con respecto al Reclamante, pues si bien puede suceder que un vuelo se encuentre retrasado, no necesariamente cualquier retraso de los vuelos origina el supuesto de excepción, sino aquellos taxativamente previstos en el Contrato de Concesión y que han sido referidos en la imagen mostrada.

Que, en efecto, se ha podido comprobar que el retraso del vuelo del Reclamante fue originado por razones meteorológicas, por lo que correspondía que se le aplique la excepción contemplada respecto al nuevo pago por controles en el reingreso, en caso hubiera decidido retirarse y reingresar.

Que, asimismo, se ha podido apreciar que tal circunstancia (información errónea) no ha sido una actitud intencional, sino que obedeció a la falta de información que se tenía en el momento en que se le indicó al Reclamante sobre la necesidad de volver a pagar, sin que en ningún momento se le haya impedido retirarse de la sala, más aún cuando el supuesto de excepción requiere de que la causa de la demora se encuentre comprobada (Demora de vuelo debido a condiciones meteorológicas debidamente comprobadas).

Que, frente a ello, se considera que corresponde declarar fundado el presente reclamo, ofrecer las disculpas del caso al Reclamante y en caso haya realizado un pago por volver a reingresar a la sala de embarque reponérselo, previa presentación del comprobante que acredite el pago, para lo cual podrá dirigirse a la administración del Aeropuerto.

Que, sin perjuicio de ello, corresponde aclarar nuevamente que en ningún momento se ha impedido al Reclamante retirarse de la sala de embarque y que únicamente de manera errónea se le advirtió de la necesidad de efectuar un pago por el reingreso.

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 FUNDADO el reclamo N° 0002-2021-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, ofrecer las disculpas del caso al Reclamante y disponer que en caso haya realizado un pago por volver a reingresar a la sala de embarque reponérselo, previa presentación del comprobante que acredite el pago, para lo cual podrá dirigirse a la administración del Aeropuerto, al correo electrónico a través del cual se le notifica la presente resolución.

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.

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

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Edgar Gadea Trujillo
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

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.

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: sábado, 7 de agosto de 2021 17:13
Para: Javier Rizo-Patrón; Abel Flores Quiróz
CC: Edgar Gadea Trujillo; Supervisor de Terminal Juliaca
Asunto: Fwd: RESOLUCION DE RECLAMO N° 002-2021-AAP-JUL

Buenas tardes:

Dr. Javier/Abel,
Reenvío el correo donde el usuario respondió a la resolución del reclamo n°002-2021-AAP-JUL

Saludos,
TY

De: Michael Tony Menendez Medina <menendez.mz@outlook.com>
Enviado: sábado, 7 de agosto de 2021 16:10
Para: Auxiliar Administrativa Juliaca
Asunto: RE: RESOLUCION DE RECLAMO N° 002-2021-AAP-JUL

Buen día estimados señores.

Con respecto a la resolución del reclamo que interpuso a su empresa, declaro lo siguiente.

- 1.- **El Sr. Jimmy Almanza** (Supervisor del aeropuerto durante lo sucedido) **SI TENÍA CONOCIMIENTO DEL RETRASO DEL VUELO** ya que se le mencionó durante lo sucedido y de igual forma prepotente hizo caso omiso a mi requerimiento de salir del aeropuerto.
- 2.- Esta afirmación es falsa, Después de explicar al supervisor que el vuelo se retrasó y quería retirarme a comer mi refrigerio, **SE ME PROHIBIO SALIR DEL AEROPUERTO** aún mencionando que estaba en mi derecho de poder transitar libremente en cualquier establecimiento sin que este signifique pedir algún tipo de permiso o autorización ya que soy un consumidor libre. (Verificar cámaras de seguridad)
Que, sin perjuicio de ello, corresponde aclarar nuevamente que en ningún momento se ha impedido al Reclamante retirarse de la sala de embarque y que únicamente de manera errónea se le advirtió de la necesidad de efectuar un pago por el reingreso.
- 3.- Después de no lograr salir del aeropuerto mencioné que presentaría mi queja ya que estaban violando mis derechos, fue en ese momento que hicieron ingresar mi comida para querer evitar que siga con el trámite correspondiente. (Adjunto evidencia)
- 4.- Prohibir a una persona el libre tránsito es un delito según las leyes del país.
- 5.- El supervisor también mencionó que está prohibido consumir alimentos dentro del aeropuerto por motivo de pandemia. FALSO, Se puede consumir alimentos con restricciones de aforo según las normas de sanidad del país ya que esto pasa en aeropuertos como LIMA.

Por lo tanto, después de revisar la resolución hay puntos que no concuerdan. Entonces solicito lo siguiente.

- 1.- Modificación de la resolución del reclamo con los datos reales (Verificar cámaras de seguridad)
- 2.- Disculpas públicas en su página web oficial (Mencionando la importancia del derecho al libre tránsito)
- 3.- Sanción al supervisor encargado por cometer una infracción al consumidor, además de capacitación a todo el personal del aeropuerto sobre los derechos de los consumidores y deberes. (Copiarme la evidencia al correo: menendez.mz@outlook.com)

4.- Reembolso íntegro del costo de mi refrigerio que se quedó en el control del aeropuerto además de los costos de transporte a la persona encargada de traerlo al aeropuerto (Adjunto boleta de consumo + 20 soles de transporte).

Espero que mi solicitud sea evaluada y que estos temas no se repitan porque estamos en un país libre. Saludos.

Fotografía de refrigerio que se quedó en el control del aeropuerto



Comprobante de consumo s/. 25



De: Auxiliar Administrativa Juliaca <aux.jul@aap.com.pe>
Enviado: miércoles, 4 de agosto de 2021 13:46
Para: Menendez.mz@outlook.com <Menendez.mz@outlook.com>
Cc: Edgar Gadea Trujillo <edgar.gadea@aap.com.pe>
Asunto: RV: RESOLUCION DE RECLAMO N° 002-2021-AAP-JUL

Hola Michael buenas tardes:

Te reenvio el correo en el cual se envió la resolución N° 0002-2021-AAP-JUL.
Referente al reclamo N° 002-2021-AAP-JUL

Saludos cordiales,



**Aeropuertos
Andinos del
Perú**

Tania Damaritza Yerba Quispe

Auxiliar Administrativa



(51) 51 328226 - Anexo 401



www.aap.com.pe



Aeropuerto Internacional Inca Manco Cápac, Av. Aviación s/n Juliaca, Puno - Perú

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: miércoles, 04 de agosto de 2021 01:31 p.m.
Para: menendez.mz@outlook.com
CC: Abel Flores Quiróz <abel.flores@aap.com.pe>; Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>; Edgar Gadea Trujillo <edgar.gadea@aap.com.pe>
Asunto: RESOLUCION DE RECLAMO N° 002-2021-AAP-JUL

Estimado Michael
Buenas tardes,

Por medio de la presente lo saludamos cordialmente y en atención al asunto.

Tengo a bien notificarle la resolución N° 0002-2021-AAP-JUL expedida (adjunto) por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0002-2021-AAP-JUL interpuesto por Usted en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

Sin otro particular, me despido de Usted afirmándole mi más alta consideración y estima personal.

Saludos cordiales,



**Aeropuertos
Andinos del
Perú**

Tania Damaritza Yerba Quispe

Auxiliar Administrativa



(51) 51 328226 - Anexo 401



www.aap.com.pe



Aeropuerto Internacional Inca Manco Cápac, Av. Aviación s/n Juliaca, Puno - Perú

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

Abel Flores Quiróz

De: Edgar Gadea Trujillo
Enviado el: miércoles, 18 de agosto de 2021 09:43
Para: Auxiliar Administrativa Juliaca; Menendez.mz@outlook.com
Asunto: RESOLUCION DE RECLAMO N° 002-2021-AAP-JUL- RECONSIDERACION
Datos adjuntos: Resolución N 0002-2021-AAP-JUL-RECONSIDERACION.pdf

Importancia: Alta

Sr Menéndez

Por medio de la presente lo saludamos cordialmente y en atención al asunto.

Tengo a bien notificarle la resolución N° 0002-2021-AAP-JUL-RECONSIDERACION expedida (adjunto) por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0002-2021-AAP-JUL interpuesto por Usted en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

Atte



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Edgar Dario Gadea Trujillo

Administrador

(51) 51 328226 - Anexo 402 | Celular: (51) 982 799 414

www.aap.com.pe

Aeropuerto Internacional Inca Manco Cápac, Av. Aviación s/n Juliaca, Puno - Perú

De: Auxiliar Administrativa Juliaca <aux.jul@aap.com.pe>
Enviado el: miércoles, 4 de agosto de 2021 13:47
Para: Menendez.mz@outlook.com
CC: Edgar Gadea Trujillo <edgar.gadea@aap.com.pe>
Asunto: RV: RESOLUCION DE RECLAMO N° 002-2021-AAP-JUL

Hola Michael buenas tardes:

Te reenvio el correo en el cual se envió la resolución N° 0002-2021-AAP-JUL.
Referente al reclamo N° 002-2021-AAP-JUL

Saludos cordiales,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Tania Damaritza Yerba Quispe

Auxiliar Administrativa

(51) 51 328226 - Anexo 401

www.aap.com.pe

Aeropuerto Internacional Inca Manco Cápac, Av. Aviación s/n Juliaca, Puno - Perú

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: miércoles, 04 de agosto de 2021 01:31 p.m.

Para: menendez.mz@outlook.com

CC: Abel Flores Quiróz <abel.flores@aap.com.pe>; Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>; Edgar Gadea Trujillo <edgar.gadea@aap.com.pe>

Asunto: RESOLUCION DE RECLAMO N° 002-2021-AAP-JUL

Estimado Michael
Buenas tardes,

Por medio de la presente lo saludamos cordialmente y en atención al asunto.

Tengo a bien notificarle la resolución N° 0002-2021-AAP-JUL expedida (adjunto) por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0002-2021-AAP-JUL interpuesto por Usted en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

Sin otro particular, me despido de Usted afirmándole mi más alta consideración y estima personal.

Saludos cordiales,



**Aeropuertos
Andinos del
Perú**

Tania Damaritza Yerba Quispe

Auxiliar Administrativa

 (51) 51 328226 - Anexo 401

 www.aap.com.pe

 Aeropuerto Internacional Inca Manco Cápac, Av. Aviación s/n Juliaca, Puno - Perú



RESOLUCIÓN N° 0002-2021-AAP-JUL-RECONSIDERACIÓN

Expediente : 0002-2021-AAP-JUL
Reclamante : Michael Tony Menendez Medina

Juliaca, 16 de Agosto de 2021

VISTO:

El correo electrónico remitido por el señor Michael Tony Menendez Medina (en adelante, el Reclamante) el 7 de agosto del 2021 por el que solicita la revisión de las cámaras de seguridad del Aeropuerto Internacional "INCA MANCO CAPAC" de la ciudad de Juliaca (en adelante, el Aeropuerto) y se modifique la RESOLUCIÓN N° 0002-2021-AAP-JUL que se le fuera notificada al siguiente correo electrónico: menendez.mz@outlook.com el día 4 de agosto del 2021, por la que se resolvió su reclamo interpuesto el 25 de julio del 2021.

CONSIDERANDO:

Que, mediante la RESOLUCIÓN N° 0002-2021-AAP-JUL notificada al Reclamante el 4 de agosto del 2021 se resolvió lo siguiente:

***Primero:** Declarar FUNDADO el reclamo N° 0002-2021-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, ofrecer las disculpas del caso al Reclamante y disponer que en caso haya realizado un pago por volver a reingresar a la sala de embarque reponérselo, previa presentación del comprobante que acredite el pago, para lo cual podrá dirigirse a la administración del Aeropuerto, al correo electrónico a través del cual se le notifica la presente resolución.*

Que, a través del correo electrónico remitido por el Reclamante el 7 de agosto del 2021 solicita se revisen las cámaras del Aeropuerto y se modifique la RESOLUCIÓN N° 0002-2021-AAP-JUL, como sigue a continuación:

De: Michael Tony Menendez Medina <menendez.mz@outlook.com>

Enviado: sábado, 7 de agosto de 2021 16:10

Para: Auxiliar Administrativa Juliaca

Asunto: RE: RESOLUCION DE RECLAMO N° 002-2021-AAP-JUL

Buen día estimados señores.

Con respecto a la resolución del reclamo que interpuso a su empresa, declaro lo siguiente.

1.- El Sr. Jimmy Almanza (Supervisor del aeropuerto durante lo sucedido) **SI TENÍA CONOCIMIENTO DEL RETRASO DEL VUELO** ya que se le mencionó durante lo sucedido y de igual forma prepotente hizo caso omiso a mi



requerimiento de salir del aeropuerto.

2.- Esta afirmación es falsa, Después de explicar al supervisor que el vuelo se retrasó y quería retirarme a comer mi refrigerio, **SE ME PROHIBIO SALIR DEL AEROPUERTO** aún mencionando que estaba en mi derecho de poder transitar libremente en cualquier establecimiento sin que este signifique pedir algún tipo de permiso o autorización ya que soy un consumidor libre. (Verificar cámaras de seguridad)

Que, sin perjuicio de ello, corresponde aclarar nuevamente que en ningún momento se ha impedido al Reclamante retirarse de la sala de embarque y que únicamente de manera errónea se le advirtió de la necesidad de efectuar un pago por el reingreso.

3.- Después de no lograr salir del aeropuerto mencioné que presentaría mi queja ya que estaban violando mis derechos, fue en ese momento que hicieron ingresar mi comida para querer evitar que siga con el trámite correspondiente. (Adjunto evidencia)

4.- Prohibir a una persona el libre tránsito es un delito según las leyes del país.

5.- El supervisor también mencionó que está prohibido consumir alimentos dentro del aeropuerto por motivo de pandemia. FALSO, Se puede consumir alimentos con restricciones de aforo según las normas de sanidad del país ya que esto pasa en aeropuertos como LIMA.

Por lo tanto, después de revisar la resolución hay puntos que no concuerdan. Entonces solicito lo siguiente.

1.- Modificación de la resolución del reclamo con los datos reales (Verificar cámaras de seguridad)

2.- Disculpas públicas en su página web oficial (Mencionando la importancia del derecho al libre tránsito)

3.- Sanción al supervisor encargado por cometer una infracción al consumidor, además de capacitación a todo el personal del aeropuerto sobre los derechos de los consumidores y deberes. (Copiarme la evidencia al correo: menendez.mz@outlook.com)

4.- Reembolso íntegro del costo de mi refrigerio que se quedó en el control del aeropuerto además de los costos de transporte a la persona encargada de traerlo al aeropuerto (Adjunto boleta de consumo + 20 soles de transporte).



Espero que mi solicitud sea evaluada y que estos temas no se repitan porque estamos en un país libre.

Saludos.

Fotografía de refrigerio que se quedó en el control del aeropuerto





Que, no obstante haberse declarado fundado el Reclamo interpuesto, el Reclamante considera que corresponde modificarse la resolución emitida con base en las nuevas pruebas que presenta y la revisión de las cámaras de seguridad, por lo que su pedido debe ser gestionado como un recurso de reconsideración.

Que, sobre el particular tras la evaluación correspondiente de las pruebas referidas, se aprecia que si bien al Reclamante se le condicionó la salida de la sala de embarque para que previamente efectúe las coordinaciones con la línea aérea a cargo del servicio de transporte, debe notarse que la sala de embarque, no es una zona de libre acceso y tránsito, sino que la misma es calificada por la normatividad vigente como una zona restringida por razones de seguridad aeroportuaria.

Que, dicha zona se encuentra restringida debido a que las personas que se encuentran al interior de ella han pasado por los controles de seguridad del Aeropuerto y están aptas para efectuar el embarque a cargo de la línea aéreas transportadora.

Que, en ese sentido, no se trata de una zona pública respecto de la cual las personas puedan comportarse con total independencia de los procedimientos y poder ingresar y retirarse de la misma como ocurre en una zona pública.

Que, de acuerdo con ello, el hecho de que el personal de seguridad haya indicado que en caso decida retirarse coordine previamente con el personal de la línea aérea transportadora no implica que se le esté afectando su libertad de tránsito, sino que tome en cuenta que se trata de una persona que ya fue inspeccionada por razones de seguridad y que está a cargo de la línea aérea para ser embarcada, lo que no es lo mismo que impedir su retiro.

Que, como se le indicó en la RESOLUCIÓN N° 0002-2021-AAP-JUL se reconoce que hubo un actuar indebido del personal de seguridad al indicarle que si se retiraba de la sala de embarque para su reingreso tenía que pagar la inspección, toda vez que la exigencia de un pago no correspondía por cuanto se confirmó que se encontraba en uno de los supuestos de revalidación.

Que, sin embargo, ello no implicaba exonerarlo de cumplir con las medidas y procedimientos de seguridad dada las características de la zona que conforma la sala de embarque, como es la de comunicar de su retiro a la línea transportadora a su cargo y al reingresar volver a pasar los controles de seguridad.

Que, de la misma manera, respecto del consumo de sus alimentos en la sala de embarque, la indicación fue debido a la situación de pandemia que actualmente se enfrenta, más aún al ser la sala de embarque un espacio reducido y con aglomeración de persona y al no ser un lugar adecuado para ello.

Que respecto de que se le reconozca los costos incurridos por el indebido proceder el personal de seguridad, conforme a lo indicado en la RESOLUCIÓN N° 0002-2021-AAP-JUL corresponde su reembolso por el importe de S/. 45.90, conforme a lo requerido en su recurso de reconsideración, por lo que deberá coordinar el mismo con el Administrador del Aeropuerto al siguiente correo electrónico:



edgar.gadea@aap.com.pe. para que se le deposite en la cuenta que Reclamante indique.

Que, respecto de su pedido para que se capacite al personal de seguridad a fin de evitar se repitan situaciones como las motivadas en el Reclamo, corresponde acceder a lo solicitado, siendo responsabilidad del Administrador del Aeropuerto disponer la capacitación correspondiente.

Que, respecto de que se sancione al personal de seguridad, ello corresponde ser evaluado al Administrador del Aeropuerto en atención a las disposiciones aplicables, toda vez que se trata de un aspecto de orden interno.

Que, respecto de su solicitud para que realicen disculpas públicas, debe tenerse presente que las resoluciones que resuelven reclamos se cuelgan en la página web de la empresa y son de público conocimiento por lo que toda vez que a través de la RESOLUCIÓN N° 0002-2021-AAP-JUL ya se ofreció las disculpas y que la misma será publicada en la página web de la empresa se satisface su pretensión.

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 FUNDADA en parte la reconsideración planteada por el Reclamante contra la RESOLUCIÓN N° 0002-2021-AAP-JUL y en consecuencia: (i) indicar que corresponde el reembolso de los S/. 45.90 por lo que deberá coordinarse el mismo con el Administrador del Aeropuerto al siguiente correo electrónico: edgar.gadea@aap.com.pe. para que se le deposite en la cuenta que Reclamante indique; (ii) indicar que se efectuara la capacitación al personal de seguridad para evitar situaciones como las que motivaron el reclamo interpuesto; (iii) indicar que la evaluación de la imposición de una sanción al personal de seguridad es un aspecto que corresponde ser evaluado por el Administrador del Aeropuerto de acuerdo a las normas aplicables; (iv) señalar que la RESOLUCIÓN N° 0002-2021-AAP-JUL y la presente resolución serán difundidas en la página Web de la empresa.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía 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.



Tercero: Notificar la presente Resolución al correo del Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Edgar Gadea Trujillo
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

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.



Aerpuertos
Andinos del
Perú

