

Abel Flores Quiróz

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: sábado, 29 de enero de 2022 10:04
Para: Reclamos
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación Ursula Mac Lean.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Ursula Mac Lean

Sede: TCQ

Tipo de documento: DNI

Número: 00498725

Correo electrónico: No consignado.

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Tacna Tacna

Dirección: Paul Harris A-1

Teléfono: 952393214

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: El pasado domingo 2 de enero, nuevamente, tuve problemas para ingresar al area de estacionamiento. Yo viajaba a Lima, me llevaba mi hermano (conductor) y en el auto iban también mi madre de 75 años y mi sobrina de 10. El vigilante, de manera prepotente y sin criterio alguno pedía que mi madre y sobrina SEBAJEN y esperen en la pista, carretera panamericana, la salida del auto. Señores CRITERIO!!!! Para entrar a recoger o dejar pasajeros, donde NO se ingresara al area cerrada, no

burocraticen y expongan con medidas absurdas que NO se usan en Aeropuertos como Lima, Arequipa, Trujillo y Chiclayo, a donde vuelo con frecuencia.

Elementos Probatorios: Fotografía del señor

Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FRs8jPznx5xSY4Tyz4llatz-Bpcu7DFdH%2F6A30D559-A4BB-4519-A0D1-4EE6F6EFF713.png?alt=media&token=589aee6b-c934-4f1e-97cb-8112a7d26197>

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

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: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: martes, 1 de febrero de 2022 11:41
Para: Ursula.maclean@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: Reclamo via WEB aap.com.pe Resolución N° 002-2022-AAP-WEB-TCQ
Datos adjuntos: Resolucion 002 -2022-AAP-WEB-TCQ.pdf

Buenas días Sra/Srta. **Úrsula Mac Lean**, se adjunta a la presente, Resolución N°002-2022-AAP-WEB-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Alberto Kuriz Ponce

Administrador

☎ (052) 570072 / 955763514

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"
Car. Panamericana Sur S/N Santa Rosa, Tacna - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.



RESOLUCIÓN N° 0002-2022-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0002-2022-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Úrsula Mac Lean

Tacna, 1 de Febrero de 2022

VISTO:

El reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-TCQ, de fecha 29 de Enero de 2022, interpuesto por Úrsula Mac Lean identificada con DNI N° 00498725 (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"El pasado domingo 2 de enero, nuevamente, tuve problemas para ingresar al área de estacionamiento. Yo viajaba a Lima, me llevaba mi hermano (conductor) y en el auto iban también mi madre de 75 años y mi sobrina de 10. El vigilante, de manera prepotente y sin criterio alguno pedía que mi madre y sobrina SEBAJEN y esperen en la pista, carretera panamericana, la salida del auto. Señores CRITERIO!!!! Para entrar a recoger o dejar pasajeros, donde NO se ingresara al área cerrada, no burocraticen y expongan con medidas absurdas que NO se usan en Aeropuertos como Lima, Arequipa, Trujillo y Chiclayo, a donde vuelo con frecuencia"

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 003-2022-AAP-AVSEC-TCQ que se adjunta a la presente y que forma parte integrante de la presente resolución.



Que, al respecto, conforme a lo señalado en el Informe N° 003-2022-AAP-AVSEC-TCQ, la base legal de la restricción se encuentra en los "Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros y Carga" aprobados mediante Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01 en donde se indica lo siguiente:

5.3 Medidas para el Operador del Aeródromo

El operador del aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

- a) Permitir el acceso a las instalaciones del aeropuerto y al terminal de pasajeros, únicamente a los pasajeros con tarjeta de embarque o reserva. No obstante, lo anterior; se puede permitir el ingreso de un acompañante al pasajero para su ingreso a la terminal de pasajeros, en situaciones particulares debido a que el pasajero requiere asistencia para completar los procesos de embarque en la parte pública o por necesidades particulares (ej. menores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional está permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieran ingresar en atención a sus funciones o competencias.



Página 6

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar de la Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso, debemos indicar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. está obligado a cumplir con dicha disposición dictada por la autoridad que además es de público conocimiento al ser emitida a través de una norma legal publicada en el diario oficial El Peruano y que no limita la restricción únicamente al terminal sino que refiere a las instalaciones del aeropuerto.

Que, de acuerdo con ello reiteramos, las disculpas del caso por las molestias generadas y comprendemos el malestar de la Reclamante, pero lamentablemente existen disposiciones que se deben cumplir para no incurrir en responsabilidad, sin perjuicio de la evaluación que pueda efectuar la empresa para mitigar las molestias que la disposición de la autoridad ocasiona.

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° 002-2022-AAP-WEB-TCQ interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de comprender su malestar y ofrecerle las disculpas del caso.

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.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

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.



RESOLUCIÓN N° 0002-2022-AAP-WEB-TCQ
ANEXO



INFORME N°003-2022-AAP-AVSEC-TCQ

A: SR. ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SR. GROVER VEGA PEREZ
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

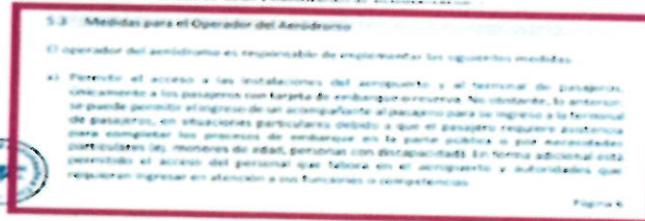
ASUNTO: DESCARGO Reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-TCQ

FECHA: 31 DE ENERO DEL 2022



Mediante la presente me dirijo a U^d. para informarle lo siguiente en base al Reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-TCQ interpuesto vía web:

1. La reclamante señala: "El pasado domingo 2 de enero, nuevamente, tuve problemas para ingresar al área de estacionamiento. Yo viajaba a Lima, me llevaba mi hermano (conductor) y en el auto iban también mi madre de 75 años y mi sobrina de 10. El vigilante, de manera prepotente y sin criterio alguno pedía que mi madre y sobrina SE BAJEN y esperen en la pista, carretera panamericana, la salida del auto. Señores CRITERIO!!!! Para entrar a recoger o dejar pasajeros, donde NO se ingresará al área cerrada, no burocraticen y espongan con medidas absurdas que NO se usan en Aeropuertos como Lima, Arequipa, Trujillo y Chiclayo, a donde vuelo con frecuencia"
2. Informar que según lo señalado en los "Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga" emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Noviembre del 2021 (aún vigente), en el punto 5.3 señala que sólo está permitido el ingreso de pasajeros al aeropuerto:



Por consiguiente, no está permitido el ingreso de personas y vehículos particulares que no sean pasajeros previamente identificados al aeropuerto. Simplemente se está cumpliendo con lo normado por el MTC.

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ
Jefe de Seguridad
Aeropuerto Tacna

Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú
(51) 1 6407230
www.aap.com.pe



Abel Flores Quiróz

De: URSULA MACLEAN <ursula.maclean@gmail.com>
Enviado el: martes, 1 de febrero de 2022 14:54
Para: Alberto Kuriz Ponce
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: Re: Reclamo via WEB aap.com.pe Resolución N° 002-2022-AAP-WEB-TCQ
Datos adjuntos: Resolucion 002 -2022-AAP-WEB-TCQ.pdf

Estimado Sr Alberto Kuriz Ponce, confirmo recepción del documento de respuesta, sin embargo reitero mi asombro ante la total falta de criterio para aplicar esta medida.

No van a parar hasta generar un accidente. Lamentable!

Solo para comentarle: hoy estuve en 3 aeropuertos: Tacna/Lima/Trujillo. El único que pide boarding para ingreso a parqueo? Tacna. No mas comentarios....

Atentamente,

Ursula Mac Lean

Enviado desde mi iPhone

El 1 feb. 2022, a la(s) 11:41 a. m., Alberto Kuriz Ponce <alberto.kuriz@aap.com.pe> escribió:

Buenas días Sra/Srta. **Úrsula Mac Lean**, se adjunta a la presente, Resolución N°002-2022-AAP-WEB-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

Alberto Kuriz Ponce

Administrador

☎ (052) 570072 / 955763514

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"
Car. Panamericana Sur S/N Santa Rosa, Tacna - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

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.