



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP ALFREDO MENDÍVIL DUARTE"

AYACUCHO

Av. Ejército N°. 950, Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000001		2023 - AAP - AYP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	HUGO TRIZANO MORALES TENORIO		
	Teléfono: 999922687		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: HMORALES.TENORIO@GMAIL.COM		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	46516064		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	CALLE 30-355 - SAN BARTOLOME - CENA		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>ME PARECE UN ERROR QUE COHENEN 22 SOLOS PARA EL RE EMPLEO SIN CUANDO NO TE EMPLEAN DE ESTO ANTES DE LOS CONTRATOS.</p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
Firma		Huella digital	
Fecha: 02 de 02 de 2023			



## **RESOLUCIÓN N° 0001-2023-AAP-AYP**

**Expediente : 0001-2023-AAP-AYP**  
**Reclamante : Hugo Tiziano Morales Tenorio**

Ayacucho, 3 de febrero de 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 000001-2023-AAP-AYP de fecha 2 de febrero de 2023, interpuesto por Hugo Tiziano Morales Tenorio identificado con DNI N° 46516064 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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 vigor 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 no le parece correcto que se le cobre S/. 22.00 por reingresar a la sala de embarque cuando no se informa de ello antes de los controles.

Que, al respecto, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, conforme se da cuenta incluso con imágenes de las cámaras, el reclamante, luego de pasar el primer control de seguridad y ser inspeccionados de acuerdo a lo que exige la normatividad de seguridad aeronáutica en el país que es de obligatorio cumplimiento y cuya finalidad es asegurar que las personas que ingresen a la sala y posteriormente al avión no accedan con ningún objeto prohibido, decidió retirarse de la sala sin que ningún personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. le requiera dicho retiro.





Que, bajo dicho supuesto, al tener que reingresar a la sala de embarque, resulta necesario que el pasajero vuelva a pasar por el control de seguridad por lo que de acuerdo a la normatividad contractual y legal aplicable corresponde que realice un pago por dicho nuevo control o servicio.

Que, adicionalmente a ello, en el Aeropuerto se cuenta con paneles que con claridad indican los supuestos en que se revalida la TUUA, supuesto que no es el ocurrido en el presente caso, precisando que la información que se brinda a los pasajeros es supervisada de manera permanente por OSITRAN, por lo que no corresponde señalar que no se brinda información.

Que, por lo tanto, no obstante comprender el malestar del Reclamante, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto pues se ha procedido conforme a las disposiciones aplicables.

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° 000001-2023-AAP-AYP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el reporte de seguridad aeroportuaria que se adjunta.

**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 resolución<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> 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 y el reporte de seguridad aeroportuaria al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Enrique Alejandro Chávez Farfán  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho



**FECHA:** 02/02/2023**HORA:** 10:25 am**DE:** Bruno David Lope De la cruz**CARGO:** Oficial AVSEC**A:** Enrique Alejandro Chávez Farfán**CARGO:** Administrador de Aeropuerto**ASUNTO:** Descargo reclamo N°001**LUGAR DE NOVEDAD:** Control TUUA

### HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 10:25 a.m. aproximadamente, el señor Hugo Morales Tenorio identificado con número de DNI 46516064, pasajero del vuelo LA2183 de LATAM, luego de pasar los controles de inspección de equipaje de mano, retorna al puesto de control e inspección de pasajeros indicando querer salir de sala de embarque con dirección al hall público para poder dejar su maleta en el exterior a un familiar, indicando que "la aerolínea le solicitaba pagar 40 dólares por dicha maleta y que le parecía injusto el cobro"; motivo por el cual se le indica que podrá salir pero al momento de su retorno por los controles de seguridad deberá pagar el impuesto (TUUA) por su reingreso, teniendo un valor de 22 soles (5.60 dólares), tal como se muestra en **imagen 01** del Anexo 01 del presente informe, opción que fue aceptada por el pasajero al momento de su salida, **ver imagen 02**.


El pasajero abandona la sala de embarque y entrega su maleta a un familiar (persona no inspeccionada) (**ver imagen 03**) e intenta reingresar a la sala de embarque, logrando reingresar hasta el puesto de control e inspección de embarque sin haber realizado el pago de la TUUA, indicando que "no había abandonado la sala", donde se le explica que el haberse retirado de la zona de control de seguridad y haber tenido contacto con una persona no inspeccionada, ameritaba nuevamente su inspección. **Ver imagen 04**

El personal AVSEC en compañía de un agente de seguridad Liderman retiran al pasajero del puesto de control hacia el puesto de control de TUUA, dónde indica que "le parecían injustos los cobros que le pide tanto la aerolínea como el aeropuerto" y desea registrar su incomodidad en el libro de reclamaciones, indicando que primero colocaría el reclamo y posteriormente pagaría el impuesto. **Ver imagen 05**

Finalmente, el pasajero paga la TUUA y procede a llenar el libro de reclamaciones.

Es cuanto puedo informar todo en honor a la verdad.

Atte.



Bruno Lope  
OF. AVSEC

*Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG*

**Anexo 01**

**Imagen 01**



**Imagen 02**



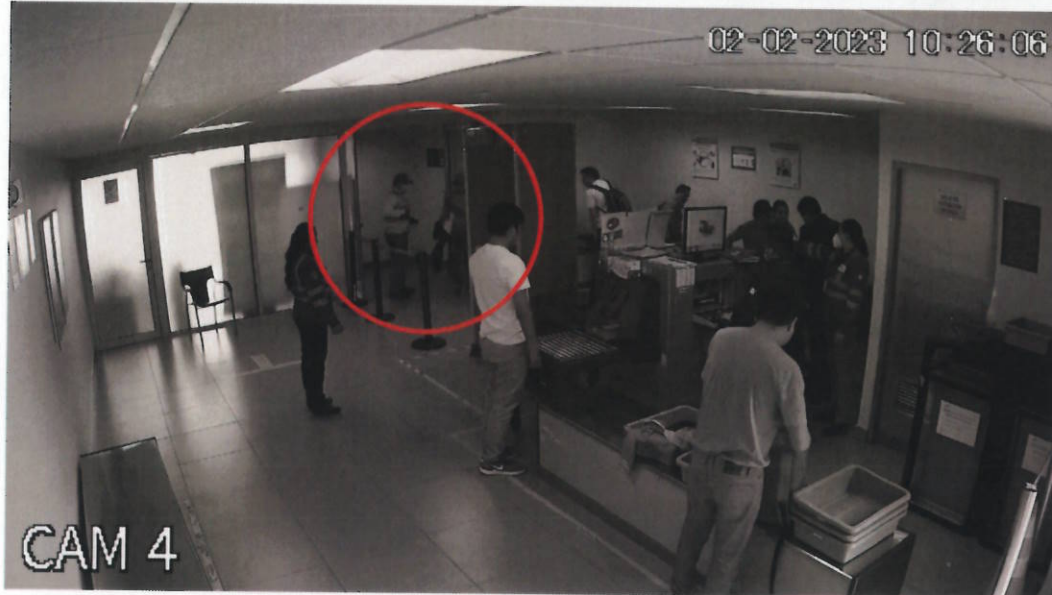
*Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG*



Imagen 03



Imagen 04



*Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG*

Imagen 05



*Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG*



**ANDINO**

Asistente Administrativa Ayacucho &lt;asistente.ayp@aap.com.pe&gt;

---

**RESOLUCION RECLAMO N°0001-2023-AYP**

2 mensajes

**Asistente Administrativa Ayacucho** <asistente.ayp@aap.com.pe>

3 de febrero de 2023, 17:47

Para: "Hmoralestenorio@gmail.com" &lt;Hmoralestenorio@gmail.com&gt;

Cc: Alejandro Chavez Farfan &lt;alejandro.chavez@aap.com.pe&gt;, Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;

Estimado Sr.Hugo Tiziano Morales Tenorio

Ante todo, un cordial saludo,por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0001 que atiende su reclamo presentado el día 02 de Febrero del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

Quedamos a su disposición para cualquier duda y/o consulta.

Saludos

**Vanessa Porras.****RESOLUCION N°0001-2023-AAP-AYP.pdf**

2014K

**Asistente Administrativa Ayacucho** <asistente.ayp@aap.com.pe>

3 de febrero de 2023, 18:10

Para: "Hmoralestenorio@gmail.com" &lt;Hmoralestenorio@gmail.com&gt;

Cc: Alejandro Chavez Farfan &lt;alejandro.chavez@aap.com.pe&gt;

Sr. Hugo ,favor de no considerar el archivo anterior, ya que hubo un error de tipeo , adjunto el archivo correcto, disculpas del caso.

Saludos

**Vanessa Porras.**

[El texto citado está oculto]

**RESOLUCION N°0001-2023-AAP-AYP.pdf**

1917K