

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

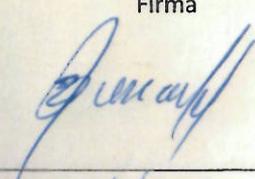
RECLAMO Nº 000012 2022 - AAP - TCQ		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Jhon Luchu Surco Moya	
	Teléfono 952323810	
2	Correo electrónico jsurco@hotmail.com	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 29701375	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida Calle Alianza 956 JV La Victoria - Cercado	
	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>Compré un pasaje en avión para hoy 23 de octubre a nombre de mi hijo Jhon Gabriel Surco Moya (17), pero al momento de abordar el vuelo no le permitieron el ingreso porque no tenía autorización notarial. Su vuelo estaba programado para las 12:28 h. le expliqué a la Señorita del aeropuerto que cómo mi hijo viajó el 13 de agosto sin autorización de Tacna a Lima y tampoco permitieron que aborde el vuelo. En la tarde regresé porque reprogramaron su vuelo y tampoco le permitieron ingresar. (continúa) 013</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 octubre de 2022	

PROVEEDOR

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000013 2022 - AAP - TCQ		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Jhon Luchu Surco Huayra		
Teléfono 982323810		
2 Correo electrónico JSURCO@hotmail.com		
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
29701375		
4 Domicilio del Reclamante		
Calle / Jirón / Avenida		
Calle Alvaru 956 JU La Victoria Tacna		
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>La persona que atendió no quiso identificarse cuando se le pidió su nombre y ante la insistencia, de manera incorrecta extendió su fotocheck y su nombre figuraba como Ana Manzano.</p> <p>Hubo la comprensión de la aerolínea por dejar a bordo el vuelo, pero la trabajadora del aeropuerto no.</p> <p>Como en el viaje del 13 de agosto en el vuelo de la tarde ingresó sin autorización notaria y ahora no?</p> <p>Hoy es domingo y ninguna notaria atiende,</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio) Hubo demora en entrega del libro de reclamaciones</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
2		
Firma		Huella digital
		
Fecha: 30 de octubre de 2022		

PROVEEDOR

Auxiliar Administrativa Tacna

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: lunes, 24 de octubre de 2022 14:36
Para: jsurco@hotmail.com
CC: Auxiliar Administrativa Tacna; Javier Rizo-Patrón
Asunto: Reclamo 012 013 ATo Tacna
Datos adjuntos: Resolucion 012-2022-AAP-TCQ.pdf

Buenas tardes Sr., Jhon Lucho Surco Huayna,
Se adjunta a la presente, Resolución N°0012-2022-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

Alberto Kuriz Ponce

Administrador

☎ (052) 570 072 / 955 763 514

🌐 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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





RESOLUCIÓN N° 0012-2022-AAP-TCQ

Expediente : 0012-2022-AAP-TCQ
Reclamante : Jhon Lucho Surco Huayna

Tacna, 24 de octubre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000012-2022-AAP-TCQ continuado en el reclamo 000013-2022-AAP-TCQ de fecha 23 de octubre de 2022, interpuesto por Jhon Lucho Surco Huayna identificado con DNI N° 29701375 (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 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 permitieron el ingreso de su menor hijo para realizar su vuelo, exigiendo la presentación de la autorización notarial para ello. Señala que, pese a ello, el personal de la línea aérea autorizaría realizar el vuelo de su menor hijo pero que el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., quien no quiso identificarse en un primer momento, no le permitió ingresar para abordar el vuelo a diferencia de lo que señala habría ocurrido el 15 de agosto del presente año.

Que, al respecto, se cuenta con el INFORME N°019-2022 AAP-AVSEC-TCQ que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución y da cuenta de lo sucedido.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar del Reclamante, lamentablemente las disposiciones sobre viajes de menores que son de obligatorio cumplimiento exigen la necesidad de contar con documentos autoritativos de los padres o tutores cuando viajen sin ser acompañados por ellos.



Que, en ese sentido, el accionar del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, actuó conforme a las disposiciones aplicables, por lo que no se aprecia un incumplimiento en el requerimiento efectuado, precisando que si bien el Reclamante refiere que el personal de la línea aérea i autorizaría realizar el vuelo de su menor hijo, no presenta ninguna evidencia de ello.

Que, respecto a la falta de identificación indicado en el reclamo, se aprecia que el Reclamante accedió a la identificación del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, por lo que tampoco se aprecia un aspecto que corresponda ser corregido.

Que, finalmente, respecto de lo señalado de un viaje anterior en que se habría permitido realizar el vuelo al menor de edad sin ningún requerimiento, no obstante que no existe evidencia de ello y que la empresa toma conocimiento para poder realizar las actuaciones correspondientes, el hecho que tal situación pueda haber ocurrido, no significa que, en el presente caso, el requerimiento efectuado resulte contrario a las disposiciones legales aplicables.

Que, por lo tanto, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, toda vez que se aprecia que el requerimiento efectuado se ajustó a las disposiciones legales 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° 000012-2022-AAP-TCQ continuado en el reclamo 000013-2022-AAP-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N°019-2022 AAP-AVSEC-TCQ 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 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.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N°019-2022 AAP-AVSEC-TCQ al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

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



INFORME N°019-2022- 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° 0000012-2022-AAP-TCQ

FECHA: 23 DE OCTUBRE DEL 2022

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al RECLAMO N° 0000012-2022-AAP-TCQ interpuesto:

1. Señalar que, el día de hoy a las 15.20 horas aproximadamente, se apersonó a la puerta de sala de embarque un pasajero menor de edad con sus padres para el vuelo LA 2068. Al no contar con su permiso notarial, porque viajaba solo, no se le permitió el ingreso estando de turno la ASA Ana Manzano en puerta de sala de embarque.
2. Señalar que, dicho pasajero ya había intentado ingresar en el vuelo del medio día LA 2072 donde la línea aérea tampoco le permitió el ingreso por la falta de dicho documento dándole como alternativa reprogramar su vuelo para el lunes 24 de octubre previa presentación del permiso notarial respectivo.
3. Señalar que, los padres del menor de edad indicaron que el supervisor de turno de la tarde de la línea aérea – Sr. Jhonatan Bravo – les dijo que ingresaría el menor de edad en el vuelo LA 2068 a pesar de no tener el permiso notarial. Al hacerle la consulta al Sr. Jhonatan Bravo – Sup de turno de la línea aérea, no quiso asumir la responsabilidad de su autorización de ingreso y viaje del menor de edad en mención por lo que la ASA Manzano no permitió que ingrese el menor de edad.
4. Señalar que, el Código de los niños y adolescentes indica que para que un menor de edad viaje dentro del territorio nacional sin compañía de los padres o un tutor debe presentar un permiso notarial.
5. Señalar que, posterior a esto, la madre del menor de edad se acerca a la ASA Manzano para solicitarle sus datos señalando que colocaría un reclamo en nuestro Libro de Reclamaciones. Se procede a comunicar al personal de informes Srta. Sarai Castro para que les facilite el Libro de Reclamaciones.
6. Se adjunta informe de descargo del personal de turno en puerta de sala de embarque ASA Ana Manzano.





Aeropuertos
Andinos del
Perú



Aeropuertos
Andinos del
Perú



Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

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



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





TURNO: "....."

INFORME N°

Del : ASA Ana Luz Ticona Delgado
Al : Supervisor de Seguridad Sr. Grever Vega Pérez
Asunto : Descarga Informe MEDICO 12 - 2022 - MP-709
Puesto : Ingreso a SEMA - TQVA
Fecha : 23/10/2022

Me dirijo a Ud., a fin de informar lo siguiente:

Que, siendo aproximadamente las 15:20 horas del día 23/10/2022, en el vuelo LA 2068, se operó en mi punto de control un pasajero menor de edad (12 años) el cual no contaba con permiso notarial, requisito indispensable para el viaje de un menor de edad no acompañado.

Al indicarle que no podía acceder a sala de embarque por no contar con dicho requisito, se acercaron sus señores padres, el cual manifiestan que el Supervisor de la línea aérea turno Fardo Sr. Jhonatan Bravo - les había autorizado su ingreso, al hacerle la consulta al Sr. Jhonatan Bravo, éste me indica que no se hacía responsable, que ya le había explicado al pasajero.

Cabe mencionar que este menor de edad intentó acceder en el vuelo anterior LA 2072 de las 12:28 hrs, fue atendido por el turno mañana de la línea aérea, no permitiéndole el acceso también por falta de dicho documento, para



luego brindarle el apoyo de reprogramar su vuelo para el día lunes 24 de octubre y tenga tiempo de gestionar el permiso notarial, para lo cual los padres accedieron; Sin embargo, se volvieron a presentar en el vuelo de la tarde.

Cabe señalar, que en ningún momento me requirieron a identificarme, solo consulte a la madre del menor, el motivo por el cual solicitaba mis datos personales, y al tener respuesta procedí a mostrarle mi fotocHECK de identificación.

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento

CONTROL DE RONDAS		
HORA	OCURRENCIAS	FIRMA

Firma 
Post-Firma Andrés Páez

