



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000001 2022 - AAP - TCQ		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	MIGUEL ANGEL DELGADO MARISCAL	
	Teléfono 964015871	
2	Correo electrónico <u>madm1966@hotmail.com</u>	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/> SI	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 29341440	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida URB. TACNA D-11	
	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>El día 01/02/22 mi hija viajaba en vuelo de las 3pm. a la 1:45 aprox ingresamos con mi esposa, mi hija y mi sobrina de 9 años sin ningún control. Soloamente ingresamos. Salimos a los 5 minutos y regresamos en 20 minutos para recoger unos lentos. Al ingresar el vigilante nos dice que solo ingresa el chofer y el que viaja. Mi esposa le dice que acabamos de entrar y nos han dejado pasar, diciendole además que ella no se iba a bajar a lo que el vigilante dice: quédese, entonces no va a entrar. Apenas una vigilante mujer y le comentamos lo sucedido y (Adjuntar otra página de requerir más espacio) nos indica que nos digan pasar porque</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	<p>estábamos de refrigerio. Si decir si nos hubieran dicho que no podíamos entrar al momento hubiéramos aceptado, pero la situación se tornó en una mala cuando el vigilante me dijo al yo exclamar, hace lo mismo y de manera desafiante pone el cons en el piso y se aleja</p>	
	Firma 	Huella digital
	Fecha: 01 de Febrero de 2021	

Abel Flores Quiróz

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: viernes, 4 de febrero de 2022 12:20
Para: madm1966@hotmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna; Javier Rizo-Patrón
Asunto: RECLAMO 001-2022-AAP-TCQ
Datos adjuntos: Resolución N 0001-2022-AAP-TCQ.pdf

Buenas tardes Sr. **Miguel Ángel Delgado Mariscal**, se adjunta a la presente, Resolución N°0001-2022-AAP-TCQ, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



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° 0001-2022-AAP-TCQ

Expediente : 0001-2022-AAP-TCQ
Reclamante : Miguel Ángel Delgado Mariscal

Tacna, 4 de Febrero de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000001-2022-AAP-TCQ, de fecha 1 de Febrero de 2022, interpuesto por Miguel Ángel Delgado Mariscal identificado con DNI N° 29341440 (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 les habría restringido el ingreso al Aeropuerto, pese a que anteriormente habrían ingresado sin problemas.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 004-2022-AAP-AVSEC-TCQ que se adjunta a la presente y que forma parte integrante de la presente resolución y da cuenta de lo sucedido.

Que, al respecto, conforme a lo señalado en el Informe N° 004-2022-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 del 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 del 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 y de evaluar el comportamiento del personal de la empresa y adoptar las medidas del caso para velar por el cumplimiento de la disposición de la autoridad en todo momento mientras se mantenga vigente o no se disponga una medida más flexible .

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° 000001-2022-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 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° 0001-2022-AAP-TCQ
ANEXO



INFORME N°004-2022- AAP- AVSEC- TCQ

A: SR. ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

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

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO No. 000001-2022-AAP-TCQ

FECHA: 03 DE ENERO DEL 2022

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al **RECLAMO No. 000001-2022-AAP-TCQ** interpuesto en nuestro libro de reclamaciones:

1. El reclamante señala que no lo dejaron ingresar al aeropuerto en su vehículo particular con familiares a pesar que era la segunda vez que reingresaba al aeropuerto y había ingresado con normalidad en la primera vez que se apersonó.
2. Informar que dicha persona en su vehículo personal ingresó al aeropuerto la primera vez, burlando los conos de seguridad de bloqueo que se habían puesto metros antes del control de peaje ya que el personal de vigilancia de dicho puesto -Srta. Diana Aguado - tuvo que dirigirse al SSHH por una urgencia.
3. Informar que el reclamante regresa al aeropuerto, como señala en su reclamo, porque tenía que recoger unos lentes y es cuando en el control del peaje encontrándose en esta oportunidad el vigilante Sr. Dave Del Águila es que se procede con el control como a todo vehículo particular señalándole que no pueden ingresar sólo pasajeros previamente identificados en cumplimiento de lo estipulado por el MTC.
4. El reclamante procede a ofuscarse con el personal de vigilancia que cumplía con sus funciones exaltándose a pesar que se le mostró el documento que estipula dicho procedimiento. El reclamante no desea leer el documento haciéndolo su esposa quien acepta lo normado y decide bajarse del vehículo y quedarse fuera del aeropuerto entendiendo que era un procedimiento; mas no el reclamante quien solicita el libro de reclamaciones.
5. 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:





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



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 PÉREZ
 Jefe de Seguridad
 Aeropuerto Tarma

