



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000003 2022 - AAP - TCQ		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Oscar Mario Villegas Pachota		
Teléfono 963730636		
2 Correo electrónico Oscar.villegas1@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
44756407		
4 Domicilio del Reclamante		
Calle / Jirón / Avenida		
Av 25 de Nov S/N Moquegua		
Provincia / Departamento		
Municipal Nieto Moquegua		
País		
PERU		
5 Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto y Vigilancia		
6 Identificación y Precisión el Reclamo		
<p>Con fecha 24/02/2022, hemos intentado ingresar al aeropuerto y</p> <p>Personas 2 que contaron vuelo Aereo 11:34am LA2164 1 acompañante - conductor y 1 Minusvalido con Cáncer, el personal de LIDERANW indicó que solo puede ingresar 2 pasajeros y 1 acompañante conductor y que el minusvalido de 65 años con cancer requiere en la CALLE. Hemos solicitado se apersonare la policía y los administradores impudiendo al PDSE, así mismo el LIDERANW en su forma GROTESCA faltó el respeto y puso el</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio) como bajo el carro.</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Videos del 963730636 / DNI		
Firma		Huella digital
Fecha: 24 de Febrero de 20 22		

Abel Flores Quiróz

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: miércoles, 2 de marzo de 2022 08:49
Para: Oscar_villegas1@hotmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Javier Rizo-Patrón; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RECLAMO 003-2022-AAP-TCQ
Datos adjuntos: Resolución N 0003-2022-AAP-TCQ.pdf

Buenos días Sr. **Oscar Mario Villegas Podestá**, se adjunta a la presente, Resolución N°0003-2022-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° 0003-2022-AAP-TCQ

Expediente : 0003-2022-AAP-TCQ
Reclamante : Oscar Mario Villegas Podestá

Tacna, 28 de Febrero de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000003-2022-AAP-TCQ, de fecha 24 de Febrero de 2022, interpuesto por Oscar Mario Villegas Podestá identificado con DNI N° 44756407 (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 acudieron al Aeropuerto varias personas en un vehículo, de las cuales dos eran pasajeros y el resto no. Asimismo, que no se les dejó ingresar y pretendían que una persona no pasajera mayor con determinadas condiciones indicadas en el reclamo se quedará en la calle. Asimismo, indica que el comportamiento del personal no fue el adecuado.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 004-2022-AAP-AVSEC-TCQ que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, se tiene que actualmente el Aeropuerto de Tacna como los demás aeropuertos del país, se encuentran sujetos a una serie de restricciones que han sido dictadas por la autoridad aeronáutica del país, como son 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 tal disposición, de acuerdo al marco legal vigente es de público conocimiento al ser publicada en el diario oficial El Peruano y además de cumplimiento obligatorio, por lo que si bien se comprende el malestar del Reclamante y se lamenta lo sucedido, lo cierto es que no se puede alegar desconocimiento de la misma ni eximirse de su cumplimiento.

Que, en todo caso, conforme se indica en el informe adjunto, pese a ello, que no es responsabilidad de la empresa, sino de una disposición normativa, que todas las personas están obligadas a cumplir, se brindó las facilidades del caso, por lo que no se aprecia un incumplimiento en el proceder del personal al indicar la restricción normativa vigente.

Que, sobre la referencia al comportamiento del personal, no obstante que no existe evidencia o prueba de un mal comportamiento y por el contrario en el informe se discrepa de ello, la empresa informa que se optimizará la atención que pueda brindar su personal para que se mantenga la cordialidad y disposición requerida.

Que, en consecuencia, atendiendo a lo mencionado si bien corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y comprender el malestar del Reclamante, también se le solicita la misma comprensión, dado que la disposición normativa exigida es de cumplimiento obligatorio, sin perjuicio de precisar que la empresa se encuentra comprometida en la adopción de medidas de mejora que se puedan implementar.

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° 000003-2022-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 el malestar del Reclamante, así como señalar el compromiso de la empresa en la adopción de medidas de mejora que se puedan implementar.



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 (E)
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° 0003-2022-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. 000003-2022-AAP-TCQ

FECHA: 24 DE FEBRERO DEL 2022

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al **RECLAMO No. 000003-2022-AAP-TCQ** interpuesto en nuestro libro de reclamaciones:

1. El reclamante señala que no lo dejaron ingresar al aeropuerto en su vehículo particular, en total 5 personas; y no 4 como señala en su reclamo: su padre, su madre, una señorita, un joven y el reclamante siendo estos dos últimos pasajeros del vuelo Latam LA 2164.
2. Informar que el vigilante de turno - Sr. Hilter Lavi - cumplió con solicitarles se identifiquen como pasajeros y los que no eran pasajeros está prohibido su ingreso por procedimiento estipulado por el MTC. El vigilante al percatarse que había 2 personas mayores de tercera edad permitió que se quedaran en el vehículo permitiéndoles el ingreso junto a los 2 pasajeros y sólo solicitó que se bajara la señorita que no era pasajera la cual sólo venía a despedir a los pasajeros según lo manifestado por el mismo reclamante.
3. Ante la negativa del ingreso de la señorita, el reclamante manifiesta su malestar de manera airada junto a su padre del cual en ningún momento el reclamante señaló que su padre era minusválido con cáncer como señala en el reclamo; es más su padre también se bajó del vehículo para expresar su malestar menospreciando al vigilante de turno en peaje por no permitirles el ingreso al aeropuerto. El vigilante intentó mostrar el procedimiento estipulado por el MTC sin embargo no aceptaron que se les muestre.
4. Señalar que, ante esta negativa, el pasajero conductor del vehículo no quiso mover su auto del ingreso al aeropuerto ocasionando el bloqueo del mismo no permitiendo el ingreso de otros vehículos. El pasajero conductor intenta ingresar a la fuerza pisando uno de los conos de seguridad ubicados al ingreso del aeropuerto el cual es retirado debajo del auto por su madre quien bajó del vehículo e incluso el padre tira otro cono debajo del vehículo de manera airada.
5. Señalar que el pasajero conductor amenazó al vigilante diciendo "que no saben con quién se han metido" y empezó a filmar al vigilante mientras solicitaba el libro de reclamaciones.
6. 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 PEREZ
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

