



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS
Nº 000004

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	ARCE CORNEJO JOSE M.		
	Teléfono 991690051		
2	Correo electrónico jose.arce.cornejo@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI 40468418	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida JR. RIO MOQUEGUA 277 - SAN LUIS		
	Provincia / Departamento LIMA		
	País PERÚ		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto RETIRO y NO PERMITIR EL ACCESO AL COUNTER FISICO		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	<p>Se me retiro de la sala de embarque y dejo en la calle sin atención de SSTM, COUNTER, comida, ni comida. NO SE ME PERMITIO POR SEGURIDAD DE AEROPUERTOS ANDINOS AL COUNTER DE LATAM PARA SOLUCIONAR INCONVENIENTES.</p> <p>PERSONAL NO DA SOLUCIONES AL ACCESO. MALTRATANDO A MI PERSONA y DEMAS PASAJEROS. (SR GUSTAVO CONDORI) AEROPUERTO ANDINOS</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	FOTOS		
Firma		Huella digital	
			
Fecha: 04 de Agosto		de 20 21	

PROVEEDOR




RESOLUCIÓN N° 0004-2021-AAP-TCQ



 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	<p>Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna</p>	<p>INFORME N°003-2021/AAP-TCQ/ST</p>
---	---	--------------------------------------

5. Una vez, estando los pasajeros del vuelo LA2167 se encontraban afuera del terminal aeroportuario, no se les permitió el ingreso debido a lo mencionado en el párrafo anterior y por un tema de aforo en el hall principal. Momento en el cual la mayoría de pasajeros se aglomeraron en el ingreso del terminal aeroportuario, generando un entorno conflictivo (Ver anexo 1). Se da aviso a la comisaría del aeropuerto para el apoyo en dicha área en cuanto a la salvaguarda de las personas y/o usuarios y del recinto aeroportuario.
6. El escenario en la puerta del hall principal se convierte aún mucho más conflictiva pasando a un plano de inseguridad total para los usuarios del aeropuerto y el mismo terminal, a las 08:53 horas, pese a la presencia policial y de seguridad liderman, un grupo de personal ingresan de manera violenta y agresiva al hall principal (ver anexo 2 y 3), con la finalidad de ingresar a la sala de embarque por la fuerza, agrediendo al jefe de seguridad Grover Vega (ver anexo 4).
7. Se procede a intentar cerrar las puertas del ingreso al hall principal pero debido al tumulto de pasajeros que luchaban por ingresar no se tuvo éxito con esta acción. Asimismo, siendo el efectivo policial quien estaba en la puerta y a su vez los pasajeros reclamándole o pidiéndole explicación que el efectivo policial desconoce, es mi persona, en calidad de Supervisor de Terminal quien se acerca hasta la puerta con la finalidad de contener el ingreso y explicar de buena fe, el motivo de la reprogramación del vuelo LA2167, de esta manera tratar de resolver algunas incertidumbres o desconocimiento de los pasajeros (ver anexo 5), pese a que el personal del explotador aéreo ya habían brindado esta información a los pasajeros.
8. En referencia al párrafo anterior, es donde el sr. Jose M. Arce Cornejo, me increpa a través de una serie de preguntas, entre ellos, por qué no se le permitió el ingreso a las salas del aeropuerto y por qué su vuelo fue reprogramado; y a su vez el mencionado señor se encontraba con su teléfono celular grabándome en todo momento. Mencionar que en ese momento mucho más pasajeros reclamaban una serie de cosas similares a las preguntas del señor Arce, así como otros pasajeros incitaban a ingresar a la fuerza.
9. Pese a que, respondí todas las preguntas del señor Arce, me solicito el libro de reclamaciones del aeropuerto, donde plasmo su reclamo, el cual desglosare a continuación para realizar mi descargo correspondiente debido a que dentro de lo mencionado en el reclamo, el reclamante escribió mi nombre.
 - a. **Se me retiro de la sala de embarque y dejo en la calle:** *Mencionar que fue el explotador aéreo fue quien realizó la acción de retiro de sus pasajeros de la sala de embarque por aforo y por garantizar la continuidad de las operaciones siguientes y no fue mi persona ni por ningún colaborador del AAP, asimismo, mencionar que, ni al reclamante ni a los demás pasajeros se les*



 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	<p>Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna</p>	<p>INFORME N°003-2021/AAP-TCQ/ST</p>
---	---	--------------------------------------

dejo en la calle, puesto que aún se encontraban dentro del recinto aeroportuario y se encontraban afuera del hall principal, lugar donde aguarda cualquier pasajero cuando aún la atención del vuelo no se encuentra aperturado.

- b. **Sin atención de SSHH, Counters, comida, ni comida:** *Mencionar que en ningún momento se negó el acceso a los servicios higiénicos, más por lo contrario se permitió el acceso a ellos de forma ordenada y continua. Mencionar que no se le permitió el acceso a los counter por que no estaban habilitados para la atención de su vuelo LA2167 sino solo para la atención del vuelo LA2165, siendo una excepción a los pasajeros que tenían conexión debido a que esta es una política de la misma aerolínea. Mencionar que, la alimentación por demora de la salida programa no aplica cuando se trata de problemas meteorológicos, y a su vez, nosotros como operador de aeródromo no estamos obligados a brindar ningún tipo de alimentación, pero si se brindó las facilidades para que los pasajeros que se vieron afectados por esta reprogramación pudiesen consumir lo expendido y vendido por la cafetería Rocchetti.*
- c. **No se me permitió por seguridad de aeropuertos andinos al counter de Latam para solucionar inconvenientes:** *Mencionar que no se le permitió el ingreso por dos motivos, el primero por salvaguarda de las instalaciones del aeropuerto no se le permitió ni al reclamante ni a los demás pasajeros el ingreso al counter, el segundo motivo fue porque de acuerdo a los lineamientos sectoriales para el transporte aéreo anteriormente mencionados en este informe indica que se permitirá el acceso al terminal a los pasajeros con 02 horas anticipadas a la hora de salida programada de su vuelo, siendo las 12:00 horas su ingreso y no antes.*
- d. **Personal no da soluciones al acceso:** *Mencionar que se le brindo por parte de mi persona todas las respuestas y soluciones factibles a la problemática de la reprogramación por mal clima, mencionado en los párrafos anteriores. Cabe resaltar que el personal de la aerolínea salió en varios momentos a dar explicaciones a los pasajeros pero debido a la atención que estaban brindando a los pasajeros del vuelo LA2165 no pudieron quedarse por más tiempo.*
- e. **Maltratando a mi persona y demás pasajeros:** *Mencionar que en todo momento en que yo me comuniqué con el reclamante, en ningún momento fui agresivo ni física ni verbalmente, ni hubo ningún maltrato hacia el reclamante ni hacia los demás pasajeros, por el contrario mi única finalidad como supervisor del terminal fue resolver las dudas de los pasajeros y dar soluciones y facilidades que estaban a mi alcance.*



 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	<p>Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna</p>	<p>INFORME N°003-2021/AAP-TCQ/ST</p>
---	---	--------------------------------------

10. Agregar a este informe también que, el reclamante como medios probatorios escribió FOTOS pero en ningún momento me presentó dichas fotografías, en las casi más de 02 horas que estuve en la puerta principal atendiendo a todos los pasajeros, incluso el reclamante solicitó el ingreso para comprar alimentos en la cafetería y se le brindó dicho acceso sin ningún problema.

11. A las 12:30 horas arribó el vuelo reprogramado LA2167, permitiendo incluso vuelos en simultáneos (junto al vuelo LA2601) pese a que no está permitido pero fue como parte de las facilidades que se brinda al explotador aéreo para la atención de los pasajeros y de esta manera puedan embarcar lo más antes posible hacia su destino.

Sin otro en particular quedo de Usted.




Ing. Gustavo Adolfo Condori Sánchez
Supervisor de Terminal
Aeropuerto de Tacna

*Adjunto

- Anexos
- Formulario para presentación de reclamos N°000004.

*Total de folios (08 hojas)

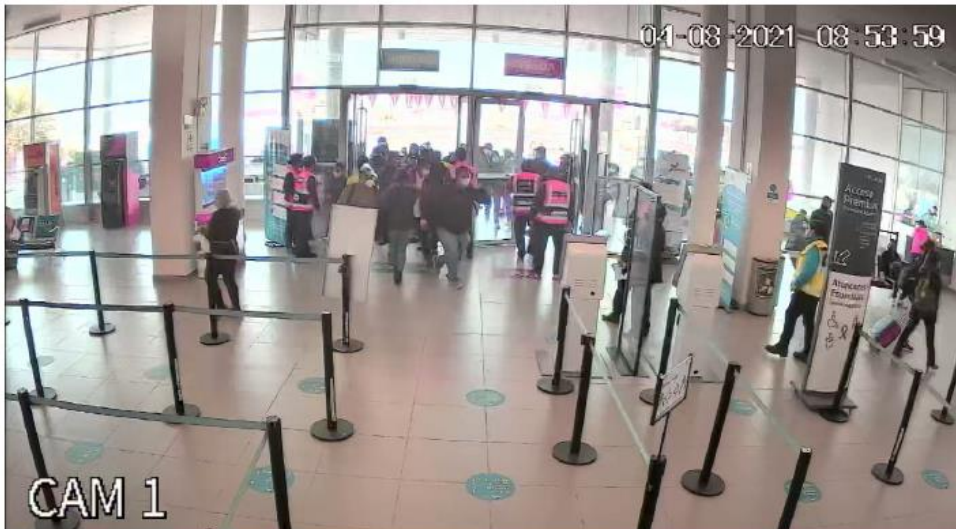


 Aeropuertos Andinos del Perú	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N°003-2021/AAP-TCQ/ST
---	---	--------------------------------------


Anexo 1



Anexo 2





 Aeropuertos Andinos del Perú	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N°003-2021/AAP-TCQ/ST
---	---	--------------------------------------

Anexo 3

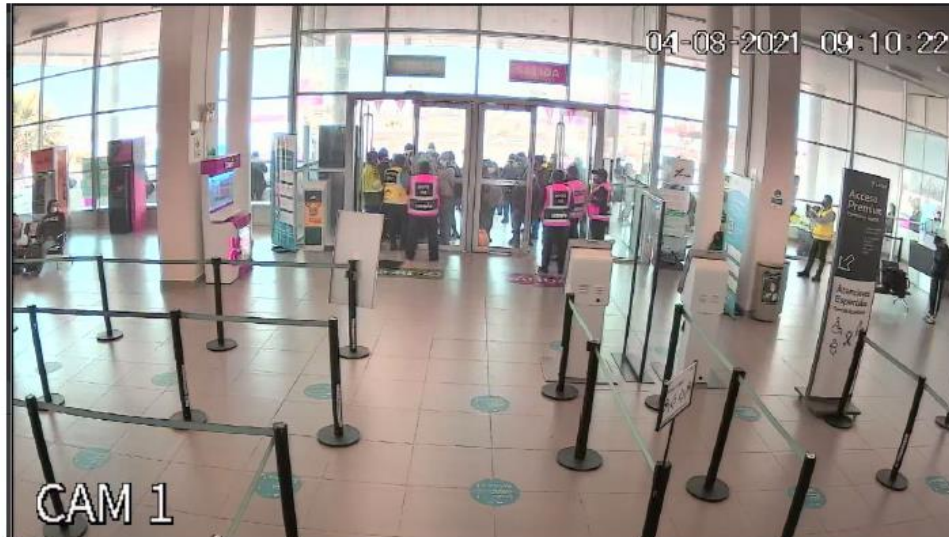


Anexo 4





Anexo 5



ESPACIO DEJO EN BLANCO INTENCIONALMENTE