



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "INCA MANCO CAPAC"
JULIACA

Av. Aviación S/N, Distrito de Juliaca, Provincia de San Román.

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000005		2023 - AAP - JUL	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>Wigberto Loayza Fernandez</i>		
	Teléfono: <i>951735483</i>		
2	Correo electrónico <i>wlo3zfe@gmail.com</i>		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: <i>wlo3zfe@gmail.com</i>		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	<i>01816293</i>		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	<i>Bartolome Herrera 268</i>		
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><i>Extraño y sorprendido; por el suscrito viene venia a recoger mis pedidos de Terceer Edad. para ayudar a recoger apoyo, pero ahora con profunda sorpresa veo q taxistas entran a ofrecer servicio ala zona de Recogido de maletas Necesito p favor</i></p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	Firma		Huella digital
	<p>Fecha: <i>28</i> de <i>Noviembre</i> de 20 <i>23</i></p>		

ANDINO

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>

RECLAMO || RESOLUCIÓN N° 005-2023-AAP-JUL_Aeropuertos Andinos del Perú

1 mensaje

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>

5 de diciembre de 2023, 12:23

Para: "wlozaf@gmail.com" <wlozaf@gmail.com>

Cc: Alejandro Chavez Farfan <alejandro.chavez@aap.com.pe>

Sr. Wigberto Loza

Por medio de la presente le saludamos cordialmente y en atención al asunto.


Tengo a bien notificarle la **Resolución N° 005-2023-AAP-JUL** (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 005-2023-AAP-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

Sin otro particular.


Saludos cordiales

Pamela Chahuara Surco
Asistente Administrativo
☎ (51) 1 713 2522 / 989 349 099
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac"
Av. Aviación s/n San Roman, Puno - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

2 adjuntos **Resolución N 0005-2023-AAP-JUL.pdf**

1187K

 **Informe 002-2023-INF-JUL-AAP.pdf**

294K



RESOLUCIÓN N° 0005-2023-AAP-JUL

Expediente : 0005-2023-AAP-JUL
Reclamante : Wigberto Loza Fernández

Juliaca, 5 de diciembre del 2023

VISTO:

El reclamo N° 000005-2023-AAP-JUL de fecha 29 de noviembre del 2023, interpuesto por Wigberto Loza Fernández, quien se identifica con DNI N° 01816273 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (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 encuentra sorprendido debido a que no se le permite ingresar a ayudar a sus padres de tercera edad a la sala de llegadas del Aeropuerto, pero sí se permite el ingreso de taxistas.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 002-2023-INF-JUL-AAP que se adjunta a la presente y se pronuncia sobre lo sucedido.

Que, al respecto, corresponde indicar que, si bien se comprende el malestar del Reclamante, el área de la sala de llegadas es una zona restringida del Aeropuerto, respecto de la cual solo se permite el ingreso a personas previamente identificadas y evaluadas a las que se les asigna una identificación especial por razones de seguridad aeroportuaria.

Que, por tanto, el ingreso a dicha zona del Aeropuerto, no es para cualquier persona sino solo para aquellas que cuentan con permisos especiales, previa evaluación según la normatividad de seguridad de la aviación.



Que, en ese sentido, en el presente caso, no se observa un proceder indebido en el accionar del personal de seguridad del Aeropuerto al no permitir el ingreso a la sala de Llegadas al Reclamante debido a que no tiene la autorización que exige la normatividad de seguridad de la aviación.

Que, en consecuencia, pese a comprender el malestar del Reclamante, corresponder declarar infundado el reclamo interpuesto y solicitar la comprensión del Reclamante debido a que en cumplimiento de la normatividad no es posible permitir el ingreso de personas no autorizadas a zonas restringidas del Aeropuerto, tal como lo dispone la Regulación Aeronáutica del Perú 107 aprobada mediante Resolución Directoral N° 088-2023-MTC/12, conforme a la imagen a continuación de alguna de sus disposiciones que dan cuenta de la necesidad de restringir el acceso no autorizado.

107.220 Control de Acceso a la ZSR

- (a) Todo operador de aeródromo debe realizar el control de acceso de toda persona o vehículo que ingresa a la ZSR de acuerdo a lo señalado en su PSA y en la presente regulación, a fin de impedir cualquier acceso no autorizado a la ZSR. En el caso de que una persona o vehículo no cuente con la tarjeta de identificación vigente emitida por el operador del aeródromo para ingresar a la ZSR o el carnet de inspector vigente de la DGAC, el operador del aeródromo no permitirá el acceso de dicha persona o vehículo a la ZSR, salvo que el PSA o la presente regulación establezcan excepciones a este requisito.

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° 005-2023-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 002-2023-INF-JUL-AAP, sin perjuicio de comprender su malestar y solicitar también su comprensión dada las disposiciones de seguridad.

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 y el Informe N° 002-2023-INF-JUL-AAP al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alejandro Chávez Farfán
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

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.



INFORME 002-2023-INF-JUL-AAP

PARA: Enrique Alejandro Chávez Farfán
Administrador Aeropuerto Juliaca

DE: Alber Quispe Mamani
Auxiliar de Informes y Perifoneo

FECHA: 29 de noviembre del 2023

ASUNTO: **Reclamo N° 005-2023-AAP-JUL**

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N°005-2023-AAP-JUL colocado el día 29 de noviembre del presente año a través del libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

El miércoles 29 de noviembre aproximadamente a las 13:30 horas, el señor Wigberto Loza Fernández identificado con número de DNI 01816273 se presenta en el área de informes solicitando el libro de reclamaciones, le pregunté cual era el motivo de su reclamo y el señor no quiso decir el motivo y solo insistió en solicitar el libro de reclamaciones, a lo cual procedí a hacer la entrega.

Mientras el señor Loza llenaba el libro indicó que se encontraba sorprendido porque los taxistas ingresan a sala de llegadas y cuando él solicitó ingresar a recoger a sus padres no lo dejaron ingresar; motivo por el cual se le consultó al señor el tiempo aproximado de la fecha en que le negaron ingresar al hall de pasajeros, indicando que hace ya un tiempo atrás, se le consultó si fue durante aún se mantenían restricciones por la pandemia (COVID-19), a lo que indicó que sí. Se le explicó que durante el estado de emergencia sanitaria por COVID no se permitía ingresar a terceros al edificio terminal solo a pasajeros, incluso el servicio de taxi se daba en la playa de estacionamiento.

Asimismo, se le explicó al pasajero que la sala de llegada de pasajeros es un área restringida, a la que solo ingresa el personal debidamente identificado con su fotocheck; actualmente se ofrece el servicio de taxis en la sala de llegadas por los representantes de las empresas de servicio de taxis autorizados por el aeropuerto, los mismos que se encuentran debidamente identificados.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Alber Quispe Mamani
Auxiliar de Informes y Perifoneo
Aeropuertos Andinos del Perú