

Abel Flores Quiróz

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: sábado, 25 de junio de 2022 04:41 p. m.
Para: Reclamos
CC: rvillanuevam93@gmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación ALEX MIGUEL VILLANUEVA

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: ALEX MIGUEL VILLANUEVA NAZARIO

Sede: TCQ

Tipo de documento: DNI

Número: 16426560

Correo electrónico: rvillanuevam93@gmail.com

Nacionalidad: Perú

Provincia y Departamento: Tacna

Dirección: Calle Los Alamos 378

Teléfono: 902760175

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Con fecha 25 de junio a las 3:28 p.m. me acerque al aeropuerto de la ciudad a tacna p aeropuerto para pasar mi control con cerca de una hora de antelacion e hice mi cola, pasado 15 embarque para otro vuelo y que el mio ya estaba abordando por lo que no podia ingresar con m puerta ingreso a sala de espera y me dicen que no puedo ingresar con mi maleta, entonces le pi minuto y de manera brusca me responden que "si voy a ingresar de una vez o cierran la puerta" para abordar y me responden que si la deajo en el aeropuerto, nadie la puede recoger por que se

Abel Flores Quiróz

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: jueves, 30 de junio de 2022 09:53 a. m.
Para: rvillanuevam93@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: Reclamo via web aap.com.pe
Datos adjuntos: Resolución N 0006-2022-AAP-WEB-TCQ.pdf

Buenos días Sr., Alex Miguel Villanueva Nazario, se adjunta a la presente, Resolución N°0006-2022-AAP-WEB-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° 0006-2022-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0006-2022-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Alex Miguel Villanueva Nazario

Tacna, 28 de junio de 2022

VISTO:

El reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-TCQ, de fecha 25 de junio de 2022, interpuesto por Alex Miguel Villanueva Nazario identificado con DNI N° 16426560 (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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"Con fecha 25 de junio a las 3:28 p.m. me acerque al aeropuerto de la ciudad a tacna para viajar con destino a Lima. Llegue al aeropuerto para pasar mi control con cerca de una hora de antelación e hice mi cola, pasado 15 minutos llego a counter y me dicen que es el embarque para otro vuelo y que el mio ya estaba abordando por lo que no podía ingresar con mi maleta de 23 kg. Me acerco con mi esposa a puerta ingreso a sala de espera y me dicen que no puedo ingresar con mi maleta, entonces le pido al personal del aeropuerto que me de un minuto y de manera brusca me responden que "si voy a ingresar de una vez o cierran la puerta" le solicito al personal dejar a un lado mi maleta para abordar y me responden que si la dejo en el aeropuerto, nadie la puede recoger por que se considera en abandono, por lo que llamo a un familiar para que la tome y cuando retorno pasado un minuto, procedieron a cerrar la puerta. He estado esperando, y solicitado en reiteradas oportunidades abordar sin maleta. (SIC)".



Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 005-2022-AAP-TCQ-ST que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de la revisión del Informe N° 005-2022-AAP-TCQ-ST que incorpora imágenes de las cámaras de seguridad, se aprecia que el Reclamante al llegar al área de check in -de responsabilidad de la línea aérea transportadora- para entregar su equipaje para ser transportado en la bodega de la aeronave, el mismo se encontraba cerrado aparentemente debido a la hora en que el Reclamante llegó a dicha área.

Que, respecto de dicha situación, (área de check in cerrada) ello no es de responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por lo que en caso se considera que la referida situación es indebida correspondería al Reclamante reclamar ante la línea aérea transportadora, debiendo precisar que las líneas aéreas por lo general informan a sus pasajeros de la hora que deben aproximarse al aeropuerto, que usualmente es con tiempo razonable de anticipación para poder resolver cualquier contratiempo que se pueda producir u ocurrir.

Que, respecto de su ingreso a la zona de embarque con equipaje para ser transportado como equipaje de bodega y la posibilidad de que se le custodie el equipaje para ser recogido por alguna persona que el pasajero indique, ello no es posible debido a que en la zona de embarque sólo es posible ingresar equipaje de mano toda vez que el procedimiento y los mecanismos de control que se aplica en dicha zona no permite la revisión de equipaje para ser transportado en la bodega y tampoco existe la posibilidad de que se realice la custodia del equipaje por razones de seguridad.

Que, con relación al cierre del vuelo por los hechos suscitados, cabe mencionar que no se aprecia que exista una participación indebida del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A en el cierre del vuelo debido a que el personal se limitó a cumplir con el procedimiento de control correspondiente dando las indicaciones de la no posibilidad de que se ingrese el equipaje de bodega a la sala de embarque y tampoco que se permita dejar el equipaje sin alguna persona responsable del mismo por razones de seguridad aeronáutica y la consecuencia es tratarlo como equipaje abandonado. Adicionalmente a ello, indicar que quien dispone el cierre del vuelo no es Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino la línea transportadora.

Que, de acuerdo con ello, no obstante lamentar lo sucedido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a que el cierre del vuelo obedeció a razones que no fueron ocasionadas por un proceder indebido del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A sino de la problemática suscitada a partir de la imposibilidad del Reclamante de dejar su equipaje de bodega en el área de check in de responsabilidad de la línea aérea transportadora para su respectivo control y envío a la bodega de la aeronave.

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° 006-2022-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución

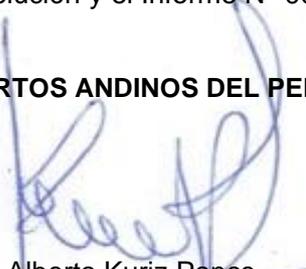


y en el Informe N° 005-2022-AAP-TCQ-ST que se adjunta, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima pertinente.

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° 005-2022-AAP-TCQ-ST al correo consignado.

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.



 Aeropuertos Andinos del Perú	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N°004-2022/AAP-TCQ/ST
--	---	-------------------------------

INFORME N°005-2022 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMÓN ENRIQUE TELLERÍA PAREDES
SUPERVISOR DE TERMINAL

ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO WEB N° 006-2022

FECHA: 27 DE JUNIO DEL 2022



Mediante la presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por la Sr. Alex Miguel Villanueva Nazario, identificado con el DNI 16426560.

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 25 de junio de 2022 vino al aeropuerto aproximadamente a las 15:28 horas para abordar su vuelo LA2074, y se dirigió a Counter de la aerolínea en Hall Principal debido a que tenía consigo un EQUIPAJE DE BODEGA de 23 Kg., el cual no pudo pasar los controles respectivo debido a que la Línea Aérea había cerrado el Check-In de su vuelo. Manifiesta que al acercarse a Sala de Embarque, el personal del aeropuerto le indica que no puede ingresar con su equipaje de bodega y que tampoco puede dejarlo en el aeropuerto porque su equipaje se consideraría en estado de Abandono. El reclamante indica que llamó a un familiar para entregarle su equipaje y cuando volvió a sala de embarque sin su maleta no pudo abordar, porque le indicaron que su vuelo ya estaba cerrado.
2. Se pudo constatar mediante cámaras que el Sr. Villanueva y su esposa ingresaron a Hall Principal del Aeropuerto, con un equipaje de bodega de 23 Kg., a las 14:48 horas (*Anexo 1 Imagen 1*). A dicha hora el Check-In de su vuelo LA2074 estaba cerrado.
3. Es responsabilidad del Explotador Aéreo inspeccionar todos los equipajes de bodega de los pasajeros haciendo uso de una máquina de RX. El control de los equipajes de Bodega con Máquina de RX, los realiza la empresa de seguridad SECURITAS, empresa contratada por la Línea Aérea para brindar este servicio. Por tal motivo los equipajes de bodega se deben entregar a la Línea Aérea en su counter en Hall Principal. Cuando el Check-In de un vuelo se cierra, también termina el control de equipajes de Bodega, por lo cual el equipaje del reclamante no pasó los controles respectivos.
4. Cabe resaltar que los pasajeros pueden ingresar con su equipaje a Sala de embarque, pasando los controles de seguridad en Pórtico Detector de Metales y Máquina de Rayos X. El equipaje de Bodega no pasa controles por Sala de Embarque, debido a que en esta Sala solo se admiten artículos personales y equipajes de mano (10 Kg. Aprox.) y porque el peso de un equipaje de bodega (23 Kg.) puede descalibrar la Máquina de RX. Esta información fue brindada por la ASA Diana Aguado, quién se encontraba a cargo del puesto de TUUA, al Sr. Villanueva cuando se acercó con su equipaje de Bodega a Sala de Embarque a las 15:03 horas (*Anexo 1 Imagen 2*), como se aprecia en las cámaras de seguridad.





 Aeropuertos Andinos del Perú	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N°004-2022/AAP-TCQ/ST
--	---	-------------------------------

5. Es preciso mencionar que el aeropuerto no brinda ningún tipo de servicio de custodia de equipajes, y cualquier equipaje que sea dejado por algún pasajero se considera en ESTADO DE ABANDONO. Esta información también le fue alcanzada al Sr. Villanueva, por la ASA Diana Aguado.
6. A las 15:06, el reclamante se retira de la puerta de Sala de Embarque para intentar enviar su equipaje a algún familiar. A las 15:07 (*Anexo 1 Imagen 3*) el Sr. Jorge Quezada, personal que labora para la aerolínea, se acerca a la puerta de embarque y le da algunas indicaciones a la Esposa del Sr. Villanueva, ya que el vuelo estaba por cerrarse.
7. Como indica la ASA Diana Aguado, en su informe de descargo, a las 15:13 horas (*Anexo 1 Imagen 4*), se acercan el reclamante y su esposa a la puerta de Sala de embarque sin su equipaje de bodega, pero para ese momento el vuelo estaba cerrado. Ambos pasajeros optaron por retirarse.
8. Cabe resaltar que en ningún momento se les prohibió el ingreso a sala de embarque, más bien si se les dio las indicaciones respectivas para la disposición de su equipaje de bodega, debido a que dicho equipaje no es admitido por los controles de Sala de Embarque, por los motivos explicados anteriormente.

Sin otro en particular quedo de Usted.

Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ

Adjunto imágenes de las cámaras de seguridad (*ANEXO 1*).
Adjunto descargo de Agente de Seguridad Diana Aguado (*ANEXO 2*).



 Aeropuertos Andinos del Perú	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N°004-2022/AAP-TCQ/ST
---	---	--------------------------------------

ANEXO 1: IMÁGENES DE CÁMARA DE SEGURIDAD



Imagen 1: Ingreso de Pasajeros a Hall Principal



Imagen 2: Personal ASA dando indicaciones sobre el Equipaje de Bodega al Sr. Villanueva..



 Aeropuertos Andinos del Perú	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N°004-2022/AAP-TCQ/ST
---	---	--------------------------------------



Imagen 3: Personal de la Aerolínea dando indicaciones a la esposa del Reclamante



Imagen 4: Reclamante y su esposa recibiendo indicación del vuelo cerrado.



ANEXO 2: DESCARGO DE ASA DIANA AGUADO PACOMPIA

LIDERMAN
MÁS ALLÁ DE LO QUE SE VE

TURNO: "Diurna"

INFORME N°

Del : ASA Diana Lucía Aguado Pacompia
 Al : OSA Grener No
 Asunto : Pasajeros con maleta de bodega, vuelo 2079
 Puesto : Taxis
 Fecha : Sábado 25 de junio del 2022

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

Siendo las 15:06 aproximadamente vuelo 2079 se comunicó por mi puesto diez pasajeros del vuelo 2079 con el maleta grande, lo cual les indique que era equipaje de bodega y tener que llevarlo al counter para que lo pesen y etiqueten porque es muy grande y aquí solo pasan equipajes de mano y el resto se de bodega, lo cual ellos me dijeron que no hay nada en el counter y les dije que cuando que esperar a que los atiendan un personal de latam y solo Jorge cuando por sala de embarque y le indique sobre la maleta y el hablar con los pasajeros y les dije que ya revisaron el checkin de equipaje de bodega y que la maleta era algo familiar y la maleta quería dejar su equipaje en mi puesto y yo le dije que no me podía dejar su equipaje y si así así lo dejaron se considero un abandono de equipaje y le dije que salga por hall y que así hay Taxis y Jorge les dijo que se apuran porque ya iba cerca el vuelo, y los pasajeros se fueron hacia hall con el equipaje, luego de unos minutos vino solo la pasajera y dijo que la esperan porque se espera está desayunando el equipaje y Jorge le dijo lo mismo mucho sistema para





 Aerpuertos Andinos del Perú	Aerpuertos Andinos del Perú Aerpuerto de Tacna	INFORME N°004-2022/AAP-TCQ/ST
---	---	--------------------------------------

ya no pudo responder más tiempo, tiempo que utilizar el vuelo lo solicitar y Jorge se fue hacia sala de embarque y la señora se quedó ahí y luego vino su esposo y se preguntaron sobre el vuelo y los dijo que Jorge ya habló con la señora y ya le indicó que había cerrado el vuelo y el señor dijo okay entonces le dijo a su esposa y eso fue todo, se fueron hacia allá.

En ningún momento se les cerró las puertas de sala de embarque ya que estaban ingresando pasajeros del siguiente vuelo 2068 desde las 11:30.

CONTROL DE RONDAS		
HORA	OCURRENCIAS	FIRMA

Firma: 
 Post-Firma: 
 Asa: Diana Cruz Apolo Riquelme

