



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000011

- 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		
	EDUARDO ROBINSON LOPEZ CASTRO		
	Teléfono 924019983		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> robinsonstahl@hotmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	29593627		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Urb. San Miguel B-200 Cercado Ica		
	Provincia / Departamento		
	Ica - Ica		
	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>Vengo al aeropuerto para realizar el check-in ya que no se puede realizar por internet. Son las 12:00m y el vuelo sale 4:19pm. Me impiden el ingreso indicando que pueda hacerlo solo 2 horas antes. Esto atenta contra la libre circulación y tránsito y me veo obligado a esperar 2 horas en la calle siendo que aquí no existen servicios de ningún tipo en la pista. Vengo desde Moquegua para operar afuera</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital	
			
Fecha: 23 de Diciembre de 20 21			

Abel Flores Quiróz

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: viernes, 24 de diciembre de 2021 09:12
Para: robinsonstahl@hotmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: Resolución 0011-2021-AAP-TCQ
Datos adjuntos: Resolución N 0011-2021-AAP-TCQ.pdf

Buenas días Sr. **Eduardo Robinson Lopez Castro**, se adjunta a la presente, resolución N°011-2021-AAP-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) 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° 0011-2021-AAP-TCQ

Expediente : 0011-2021-AAP-TCQ
Reclamante : Eduardo Robinson Lopez Castro

Tacna, 23 de Diciembre de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0011-2021-AAP-TCQ, de fecha 23 de Diciembre de 2021, interpuesto por Eduardo Robinson Lopez Castro, identificado con DNI N° 29593627 (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 debido a que no se puede realizar el check-in a través del internet de la línea aérea transportadora acudió al Aeropuerto a las 12:00 horas para su vuelo programado a las 16:19 y que al momento de intentar ingresar se le indicó que el ingreso recién podía realizarlo con dos horas de anticipación a su vuelo. Precisa que ello constituye una afectación a su libre tránsito y circulación y que ello lo obliga a esperar en la calle donde no existen servicios y que ello se agrava debido a que viene desde Moquegua.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 016-2020-AAP-AVSEC-TCQ cuya imagen se copia a continuación que da cuenta de lo sucedido.



INFORME N°016-2020-AAP-AVSEC-TCQ

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: GROVER VEGA PEREZ
OFICIAL AVSEC

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO 000011

FECHA: 23 DE DICIEMBRE DEL 2021

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al reclamo No. 000011 interpuesto en nuestro Libro de Reclamaciones del aeropuerto:

1. El reclamante llega al terminal aéreo a las 11:52 hrs. aproximadamente siendo la hora de salida de su vuelo a las 16:19 hrs según itinerario de vuelos.
2. El reclamante señala que no se le permitió el ingreso al terminal aéreo y que se le dejó en la calle. Debo señalar que según 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 señala en el punto 5.3.b. textualmente: "permitir el ingreso de los pasajeros a las instalaciones del terminal del aeropuerto con 3 horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo internacional y 2 horas para vuelos domésticos..."
3. Por tal motivo el vigilante que se ubicaba en la puerta del hall principal cumpliendo con lo dispuesto, no le permitió el ingreso a dicho pasajero al terminal aéreo más si a los pasajeros del vuelo en proceso. Posteriormente fui yo personalmente a explicarle lo mismo al pasajero llevando en mis manos los lineamiento sectoriales y explicarle que era un procedimiento normado y que sólo cumplíamos con lo estipulado; a pesar de la explicación brindada el pasajero expresaba que no tenía sentido dichas disposiciones por lo que insistió en colocar su reclamo.
4. Cabe señalar que en ningún momento ni el pasajero ni el suscrito procedimos con alguna falta de respeto.

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,



GROVER VEGA PEREZ
Jefe de Seguridad
Aeropuerto Tacna





Que, lo primero que corresponde señalar es que la empresa comprende el malestar del Reclamante y lamenta lo sucedido, precisando que no es de su responsabilidad si la página web o internet de la línea aérea transportadora permite hacer el check in. En todo caso esto es un aspecto que no corresponde ser evaluado por Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, asimismo, debe indicarse que a partir de la pandemia del COVID 19, la autoridad aeronáutica ha emitido y publicado lineamientos que son de obligatorio cumplimiento por los operadores de aeropuertos, las empresas aéreas y los pasajeros y usuarios en general, que establecen una serie de disposiciones a fin de evitar la conglomeración de personas y de ese modo mitigar la posibilidad de contagios en aras de proteger la salud de las personas.

Que, con relación a ello debe mencionarse la siguiente disposición cuya imagen se copia a continuación que debe ser acatada bajo responsabilidad, sin que la misma contemple excepciones y que al ser publicada se presume conocida por todas las personas.

- c) El ingreso al aeropuerto por parte de los pasajeros, será con tres (3) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, para el caso de Lima; y de dos (2) horas de anticipación para el resto de aeropuertos a nivel nacional.

Que, en ese sentido, si bien la disposición indicada genera inconvenientes como el acontecido, dicha disposición es de obligatorio cumplimiento y tiene prioridad por la finalidad que persigue y que Aeropuerto Andinos del Perú S.A. no puede dejar de aplicar.

Que, como consecuencia de ello, si bien se lamenta lo sucedido y se comprende el malestar del Reclamante corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a que el proceder del personal del Aeropuerto ha sido en cumplimiento de una norma de cumplimiento obligatorio.

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° 0011-2021-AAP-TCQ interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de comprender su malestar, precisando que la actuación del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. se ha ceñido a lo dispuesto por la Autoridad Aeronáutica.

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 al correo consignado en el reclamo.

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.