

Abel Flores Quiróz

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: miércoles, 31 de agosto de 2022 01:29 p. m.
Para: Reclamos
CC: evert.bojorquez@hotmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación Marcelino Evert Bojórquez P

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

Reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Marcelino Evert Bojórquez Palomino

Sede: TCQ

Tipo de documento: DNI

Número: 40050201

Correo electrónico: evert.bojorquez@hotmail.com

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Tacna

Dirección: No consignado.

Teléfono: 997680514

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: No me dejaron abordar el vuelo POR irse temprano almorzar. Estaba todo cerrado

Elementos Probatorios: No consignado.

Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FCNdxphTS87Vv2UY45tMRT2Y4irwB351-441D-8B29-ABDCEF13B65F.jpeg?alt=media&token=0367f783-7fe6-4625-9822-b961>

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud. ha recibido este correo electrónico por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlos, distribuirlos o divulgarlos o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attachments. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the correct message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

Abel Flores Quiróz

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: lunes, 5 de septiembre de 2022 12:04 p. m.
Para: evert.bojorquez@hotmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: RESOLUCIÓN N° 0008-2022-APP-WEB-TCQ
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N° 0008-2022-AAP-WEB-TCQ.pdf

Buenos días Sr., Marcelino Evert Bojórquez Palomino , se adjunta a la presente, Resolución N°0008-2022-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° 0008-2022-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0008-2022-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Marcelino Evert Bojórquez Palomino

Tacna, 2 de setiembre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-TCQ, de fecha 31 de agosto de 2022, interpuesto por Marcelino Evert Bojórquez Palomino, identificado con DNI N° 40050201 (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:

"No me dejaron abordar el vuelo POR irse temprano almorzar. Estaba todo cerrado"

Que, sobre el particular se cuenta con el INFORME N°007-2022 AAP-TCQ-ST que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de la revisión del INFORME N°007-2022 AAP-TCQ-ST se aprecia que el reclamo formulado está relacionado con hechos no imputables a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sino con la línea aérea transportadora con la que contrató el Reclamante.

Que, en ese sentido, Aeropuertos Andinos del Perú S.A., al no tener competencia, injerencia ni responsabilidad sobre el accionar de las líneas aéreas respecto de los servicios que ofrecen a sus pasajeros, no corresponde que se pronuncie sobre la materia reclamada, no



obstante señalar que no se aprecia un incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A o de su personal en los acontecimientos que se presentaron.

Que, por lo tanto, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea con la que contrató si así lo considera conveniente, teniendo en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A., no tienen ninguna responsabilidad ni participación en el servicio de control check-in que las líneas aéreas deben brindar a sus pasajeros, siendo responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., la prestación de los servicios aeroportuarios, dentro de los cuales no se encuentra el servicio de control check-in ni la atención del equipaje facturado que se debe llevar en la bodega de los aviones.

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 IMPROCEDENTE el Reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N°007-2022 AAP-TCQ-ST que se adjunta, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea con la que contrató si así lo considera conveniente.

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.

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.



Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N°007-2022 AAP-TCQ-ST al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

INFORME N°007-2022 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° 008-2022

FECHA: 02 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

Mediante la presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sr. Marcelino Evert Bojórquez Palomino, identificado con el DNI 40050201.

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 31 de agosto de 2022 vino al aeropuerto para abordar su vuelo LA2072, y se dirigió al counter de la Aerolínea en Hall Principal no encontrando personal de la Línea Aérea para que lo pueda atender, como se puede verificar en la imagen que adjunta el Sr. Bojórquez en su reclamo, manifestando que no lo dejaron abordar su vuelo debido a que, según el reclamante, el personal se fue temprano a almorzar.
2. Se pudo constatar mediante cámaras que el Sr. Bojórquez ingresó a Hall Principal del Aeropuerto, con un equipaje de bodega, a las 12:03 horas (*Anexo 1 Imagen 1*). A dicha hora el Check-In de su vuelo LA2072 estaba cerrado, información que recibió por parte del personal de la Línea Aérea (*Anexo 1 Imagen 2*) como se aprecia en las cámaras de seguridad.
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 de mano 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 Jakalin Guerrero de Luna, quién se encontraba a cargo del puesto de TUUA, al Sr. Bojórquez cuando se acercó con su equipaje de Bodega a Sala de Embarque a las 12:08 horas (*Anexo 1 Imagen 3*), como se aprecia en las imágenes de las cámaras de seguridad.



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. Bojórquez, por la ASA Jakalin Guerrero de Luna.
6. A las 12:09 horas (*Anexo 1 Imagen 4*), el personal de la Línea Aérea atendió nuevamente al pasajero, explicándole los motivos por el cual no podía ingresar su equipaje de bodega a Sala de Embarque y dándole indicaciones adicionales con respecto a su vuelo.
7. A las 12:27 horas (*Anexo 1 Imagen 5*), el reclamante se retira de la puerta de Sala de Embarque y se dirige al Counter de la Aerolínea en Hall Principal. Para ese momento el vuelo LA2072 ya estaba cerrado.
8. Cabe resaltar que en ningún momento se le prohibió el ingreso a sala de embarque, más bien sí se le 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 particular quedo de Usted.

Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ

Adjunto imágenes de las cámaras de seguridad (*ANEXO 1*).
Adjunto Reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-TCQ (*ANEXO 2*).

ANEXO 1: IMÁGENES DE CÁMARA DE SEGURIDAD

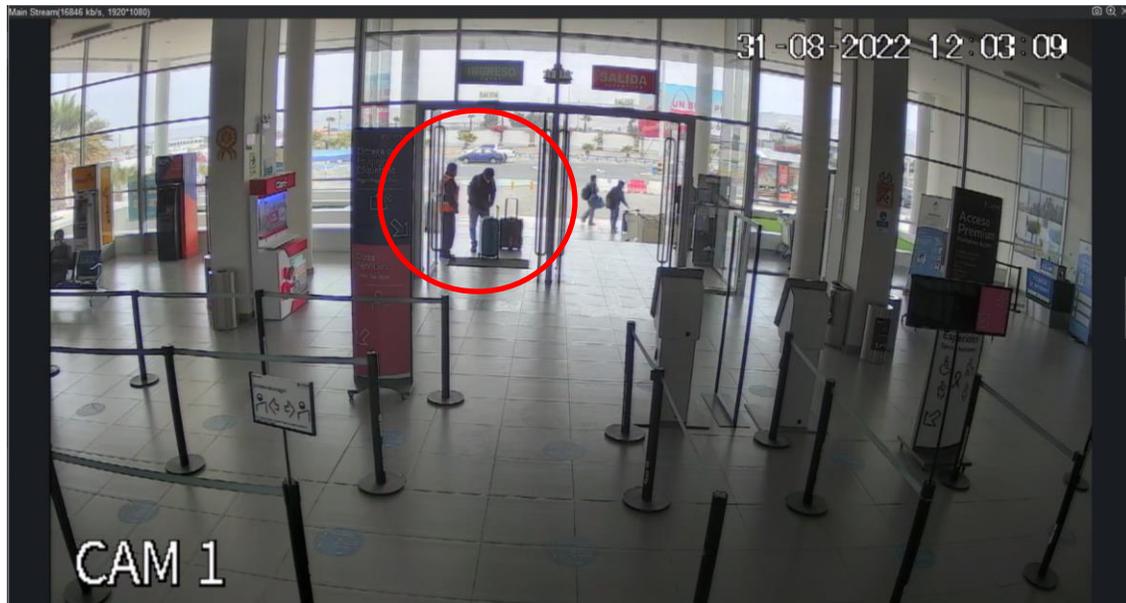


Imagen 1: Ingreso del Sr. Bojórquez a Hall Principal

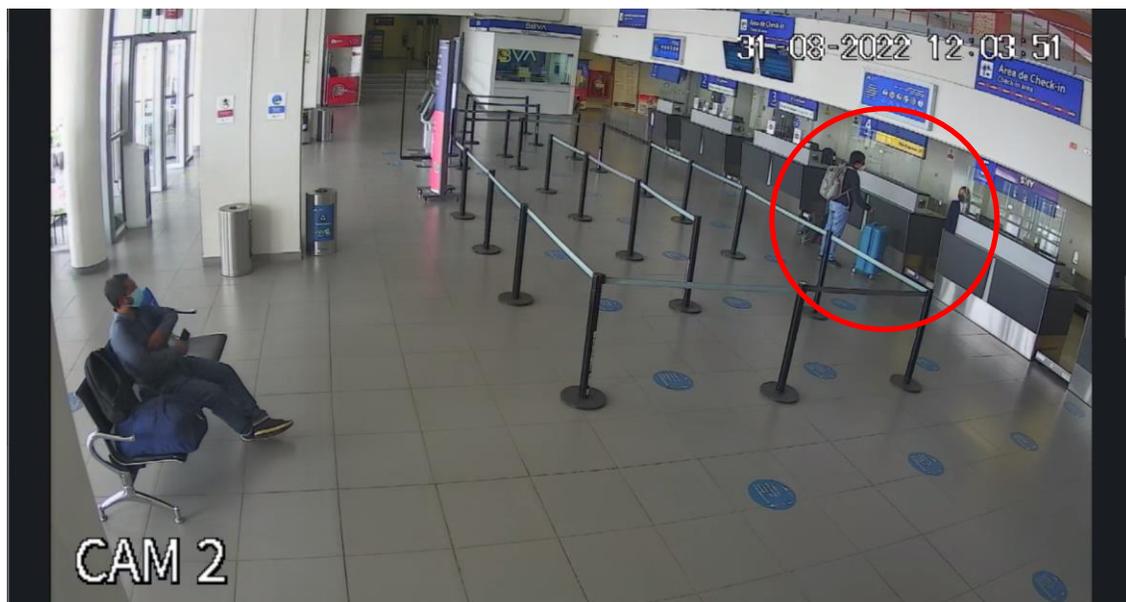


Imagen 2: Personal de la Aerolínea dando indicaciones al Reclamante sobre Check-In cerrado.



Imagen 3: Personal ASA dando indicaciones sobre el Equipaje de Bodega al Sr. Bojórquez

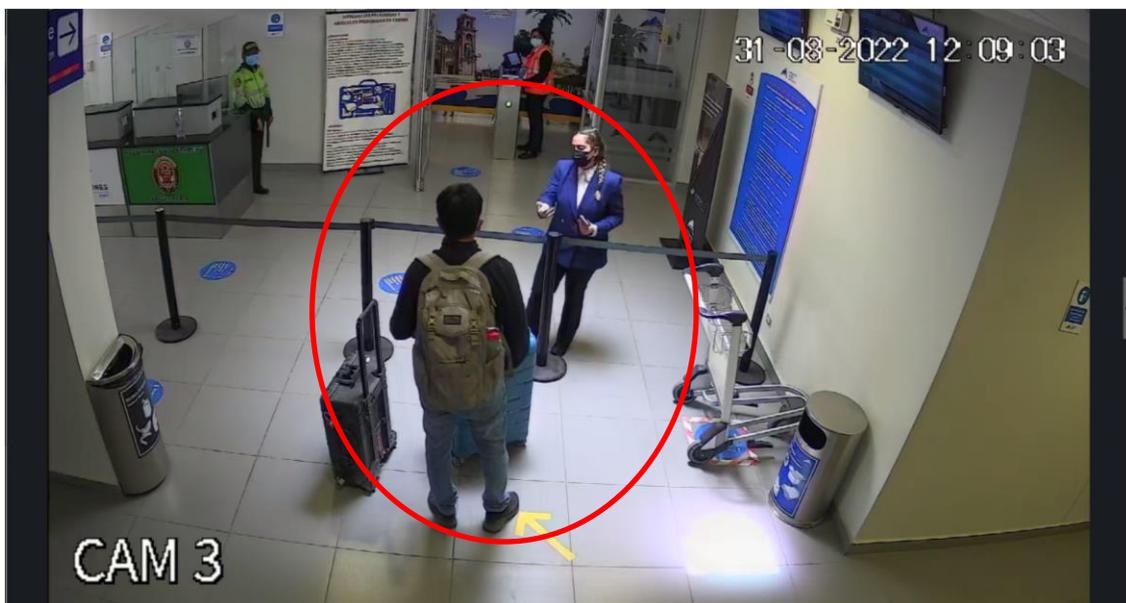


Imagen 4: Reclamante recibiendo indicaciones de parte de la Línea Aérea.

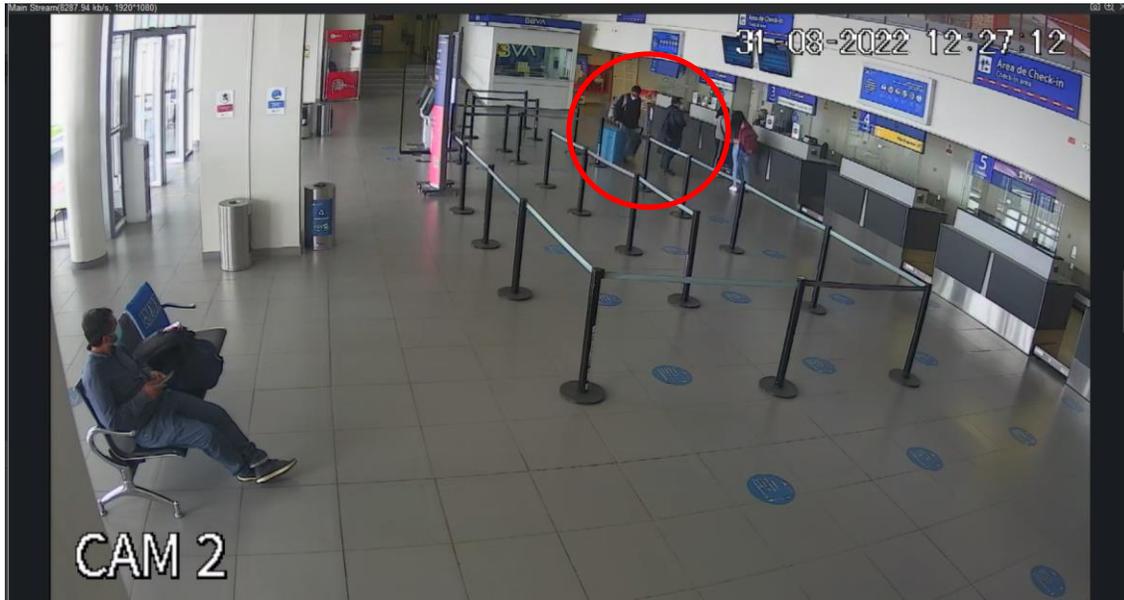


Imagen 5: Sr. Bojórquez dirigiéndose a Counter en Hall Principal.



ANEXO 2: RECLAMO N° 008-2022-AAP-WEB-TCQ



Muchas gracias por su comunicación Marcelino Evert Bojórquez Palomino .

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

Reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Marcelino Evert Bojórquez Palomino

Sede: TCQ

Tipo de documento: DNI

Número: 40050201

Correo electrónico: evert.bojorquez@hotmail.com

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Tacna

Dirección: No consignado.

Teléfono: 997680514

Autorizó la notificación por correo: Si

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: No me dejaron abordar el vuelo POR irse temprano almorzar. Estaba todo cerrado

Elementos Probatorios: No consignado.

Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FCNdxphTS87Vr2UY45tMRT2Y4jrwvppJ2%2FA0F5CE26-B351-441D-8B29-ABDCEF13B65F.jpeg?alt=media&token=0367f783-7fe6-4625-9822-b961b1228ca5>

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.