

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** viernes, 1 de abril de 2022 11:02 a. m.  
**Para:** Reclamos  
**CC:** araoz282@hotmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



## Muchas gracias por su comunicación José Manuel araoz ervas.

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

### Reclamo N° 003-2022-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** José Manuel araoz ervas

**Sede:** TCQ

**Tipo de documento:** DNI

**Número:** 44880027

**Correo electrónico:** araoz282@hotmail.com

**Nacionalidad:** Peru

**Provincia y Departamento:** Tacna

**Dirección:** No consignado.

**Teléfono:** 979277099

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** El motivo del reclamo es que mi persona ha lima Tacna, programada para el día de hoy de ida número La 2066, mi persona se hizo presente en el aéropuerto para realizar el check in, a embarcarme, y se me señaló que espere al último para poder ingresar, donde hice la espera re que ya no había asiento y que el avión estaba lleno dónde se me impidió el abordaje al avión, si ex por qué señala que el avión está lleno, pese haber realizado check in, quedándome varado en el que tuve este tipo de inconvenientes, lo que me genera perjuicios económicos

**Elementos Probatorios:** Check in, información del pasaje

**Link de descarga de archivo:** [https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2F8ShSwnBpxSaTeL\\_yJsJl1jMOxWhh04-01-10-59-16-437\\_cn.wps.xiaomi.abroad.lite.jpg?alt=media&token=20b60d2e-2d5e-484c-](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2F8ShSwnBpxSaTeL_yJsJl1jMOxWhh04-01-10-59-16-437_cn.wps.xiaomi.abroad.lite.jpg?alt=media&token=20b60d2e-2d5e-484c-)

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 mensaje en error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, no lo divulgue o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no garantiza la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

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

© 2021 [Aeropuertos Andinos del Perú](#). All rights reserved.

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Alberto Kuriz Ponce  
**Enviado el:** lunes, 4 de abril de 2022 11:05 a. m.  
**Para:** araoz282@hotmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N° 0003-2022-AAP-WEB-TCQ  
**Datos adjuntos:** Resolución N 0003-2022-AAP-WEB-TCQ.pdf

Buenos días Sr. José Manuel Araoz Ervas , se adjunta a la presente, Resolución N°0003-2022-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](http://www.aap.com.pe)

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciria  
Car. Panamericana Sur s/n Santa Rosa, Tacna

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

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>



## RESOLUCIÓN N° 0003-2022-AAP-WEB-TCQ

**Expediente** : 0003-2022-AAP-WEB-TCQ  
**Reclamante** : José Manuel Araoz Ervas

Tacna, 1 de Abril de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 003-2022-AAP-WEB-TCQ, de fecha 1 de Abril de 2022, interpuesto por José Manuel Araoz Ervas identificado con DNI N° 44880027 (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 lo siguiente:

*“El motivo del reclamo es que mi persona ha lima Tacna, programada para el día de hoy 01 abril del 2022, el vuelo de ida número La 2066, mi persona se hizo presente en el aéropuerto para realizar el check in, posteriormente me constitui a embarcarme, y se me señaló que espere al último para poder ingresar, donde hice la espera respectiva, dónde me señaló que ya no había asiento y que el avión estaba lleno dónde se me impidió el abordaje al avión, si existe la reserva en el vuelo, por qué señala que el avión está lleno, pese haber realizado check in, quedándome varado en el aéropuerto, es primera vez que tuve este tipo de inconvenientes, lo que me genera perjuicios económicos”*

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



Que, al respecto, debe indicarse que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de servicios aeroportuarios y no así la prestación de los servicios de transporte aéreo que los pasajeros contratan con las distintas líneas aéreas que utilizan el Aeropuerto.

Que, asimismo, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene injerencia sobre los servicios de transporte aéreo que prestan las líneas aéreas a través de su personal o de empresas que contraten para ello, ni responsabilidad por las acciones que las personas a cargo de dicho servicio realicen con relación a los pasajeros.

Que, toda vez que los hechos materia del reclamo están relacionados con la prestación del servicio de transporte aéreo contratado por el Reclamante y que corresponden a acciones de un personal que no está a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, corresponde declarar improcedente el reclamo formulado, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea que contrató, si así lo estima conveniente.

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° 003-2022-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea que contrató, si así lo estima 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 resolución<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> 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 al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto de Tacna



**RESOLUCIÓN N° 0003-2022-AAP-WEB-TCQ**  
**ANEXO**



**INFORME N°007-2022- AAP- AVSEC- TCQ**

**A:** SR. ALBERTO KURIZ PONCE  
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

**DE:** SR. GROVER VEGA PEREZ  
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

**ASUNTO:** DESCARGO RECLAMO WEB N° 003-2022-AAP-WEB-TCQ

**FECHA:** 01 DE ABRIL DEL 2022



14:00 hrs

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al **RECLAMO N° 003-2022-AAP-WEB-TCQ** interpuesto:

1. El reclamante señala: " El motivo del reclamo es que mi persona ha lima Tacna, programada para el día de hoy 01 abril del 2022, el vuelo de ida número La 2066, mi persona se hizo presente en el aeropuerto para realizar el check in, posteriormente me constituí a embarcarme, y se me señaló que espere al último para poder ingresar, donde hice la espera respectiva, dónde me señaló que ya no había asiento y que el avión estaba lleno dónde se me impidió el abordaje al avión, si existe la reserva en el vuelo, por qué señala que el avión está lleno, pese haber realizado check in, quedándome varado en el aéreo puerto, es primera vez que tuve este tipo de inconvenientes, lo que me genera perjuicios económicos"
2. Informar que dicho pasajero entró a sala de embarque con normalidad por lo que por parte de AAP no se le impidió el ingreso en ningún momento ya que contaba con su pasaje y documento de identidad respectivos.
3. Informar que dicho pasajero fue impedido de subir a su vuelo por parte del personal de la línea aérea – SWISSPORT – Srta Jimena Agurto como se comprueba en las capturas de imagen del sistema de CCTV del aeropuerto adjuntas desconociendo los motivos brindados por dicha trabajadora al pasajero.

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ  
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA





