



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

| | | |
|--|-----------------------|----------------|
| RECLAMO Nº 000006 2022 - AAP - TCQ | | |
| 1 Nombre y Apellido completos del Reclamante | | |
| Richard Thony Centeno Centeno | | |
| Teléfono 952 392 891 | | |
| 2 Correo electrónico rcenteno1970@gmail.com | | |
| Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3 Documento de Identidad del Reclamante | | |
| DNI | Carnet de Extranjería | Pasaporte |
| 00516643 | | |
| 4 Domicilio del Reclamante | | |
| Calle / Jirón / Avenida | | |
| Calle Asturias 132 Dpto 205 | | |
| Provincia / Departamento | | |
| Lima / Lima | | |
| País | | |
| Perú | | |
| 5 Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo | | |
| Administrador del Aeropuerto TACNA | | |
| 6 Identificación y Precisión el Reclamo | | |
| <p>Al ingresar con el taxi al aeropuerto me piden tarjeta de embarque, bajó del taxi y pretendo ingresar al área de check-in y me vuelven a pedir tarjeta de embarque, es decir un minuto después de cuando me al ingreso, nuevamente me piden el mismo documento.</p> <p>Esto genera congestión vehicular, Ho personal, debe haber un solo uno de estos controles, basta con solicitarlo al ingreso de la zona interna.</p> | | |
| (Adjuntar otra página de requerir más espacio) | | |
| 7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) | | |
| Firma | | Huella digital |
| | | |
| Fecha: 17 de Abril de 2022 | | |

Auxiliar Administrativa Tacna

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: miércoles, 20 de abril de 2022 09:27
Para: rcenteno1970@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: RECLAMO 006-2022-AAP-TCQ
Datos adjuntos: Resolución N 0006-2022-AAP-TCQ.pdf

Buenos días Sr., Richard Thony Centeno Centeno se adjunta a la presente, Resolución N°0006-2022-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) 570 072 / 955 763 514

🌐 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° 0006-2022-AAP-TCQ

Expediente : 0006-2022-AAP-TCQ
Reclamante : Richard Thony Centeno Centeno
Tacna, 19 abril de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000006-2022-AAP-TCQ de fecha 17 de abril de 2022, interpuesto por Richard Thony Centeno Centeno identificado con DNI N° 00516643 (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 vigor 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 no se le debería pedir dos veces la presentación de la tarjeta de embarque (una al ingresar con el taxi al Aeropuerto y otra al Terminal).

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 009-2022-AAP-AVSEC-TCQ que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el reclamo interpuesto, lo cierto es que la exigencia efectuada obedece a la disposición dictada por la autoridad aeronáutica como son los Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros y Carga" aprobados mediante Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01 en donde se indica lo siguiente:



5.3 Medidas para el Operador del Aeródromo

El operador del aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

- a) Permitir el acceso a las instalaciones del aeropuerto y al terminal de pasajeros, únicamente a los pasajeros con tarjeta de embarque o reserva. No obstante, lo anterior, se puede permitir el ingreso de un acompañante al pasajero para su ingreso a la terminal de pasajeros, en situaciones particulares debido a que el pasajero requiere asistencia para completar los procesos de embarque en la parte pública o por necesidades particulares (e) menores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional está permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieran ingresar en atención a sus funciones o competencias.

Página 6

Que, como se indica en el Informe N° 009-2022-AAP-AVSEC-TCQ, el requerimiento de dos veces se efectúa para evitar aglomeraciones al interior de la Terminal y se explica también en la norma, conforme a la imagen a continuación:

3. El hecho de solicitarle 2 veces su documentación (la segunda ya en puerta de ingreso al terminal aéreo) se debe a poder identificar al pasajero según itinerario de vuelos y que no sea un pasajero de un vuelo posterior al que se está atendiendo en ese momento; evitamos también superar el aforo del terminal aéreo como medida preventiva contra la COVID 19 y finalmente confirmar que no es una persona que burló nuestro primer filtro de seguridad ubicado en peaje

Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú

Que, por lo tanto, si bien se comprende el reclamo interpuesto, lo cierto es que se trata del cumplimiento de normas de seguridad que van hacia dicha finalidad, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto al ser una medida adecuada para garantizar la seguridad y dar cumplimiento a la disposición normativa, por lo que se le solicita al Reclamante su comprensión.

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° 000006-2022-AAP-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 comprender el reclamo interpuesto y solicitar al Reclamante su comprensión.

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 Informe N° 002-2022-AAP-TCQ-ST 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.





RESOLUCIÓN N° 0006-2022-AAP-TCQ
ANEXO



INFORME N°009-2022- AAP- AVSEC- TCQ

A: SR. ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

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

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO N° 000006-2022-AAP-TCQ

FECHA: 18 DE ABRIL DEL 2022

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al RECLAMO N° 000006-2022-AAP-TCQ interpuesto:

1. La reclamante señala su incomodidad por solicitarle 2 veces la documentación de identificación como pasajero tanto en el ingreso principal del aeropuerto (peaje) como al ingresar al terminal aéreo.
2. Señalar, que en cumplimiento con lo estipulado en 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 en Noviembre del 2021 (aún vigente), en el punto 5.3 señala que sólo está permitido el ingreso de pasajeros al aeropuerto identificados con su tarjeta de embarque.

5.3 Medidas para el Operador del Aeródromo

El operador del aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

- a) Permite el acceso a las instalaciones del aeropuerto y al terminal de pasajeros, únicamente a los pasajeros con tarjeta de embarque o reserva. No obstante, lo anterior, se puede permitir el ingreso de un acompañante al pasajero para su ingreso a la terminal de pasajeros, en situaciones particulares debido a que el pasajero requiere asistencia para completar los procesos de embarque en la parte pública o por necesidades particulares (ej. menores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional está permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieran ingresar en atención a sus funciones o competencias.

Página 6

3. El hecho de solicitarle 2 veces su documentación (la segunda ya en puerta de ingreso al terminal aéreo) se debe a poder identificar al pasajero según itinerario de vuelos y que no sea un pasajero de un vuelo posterior al que se está atendiendo en ese momento; evitamos también superar el aforo del terminal aéreo como medida preventiva contra la COVID 19 y finalmente confirmar que no es una persona que burló nuestro primer filtro de seguridad ubicado en peaje



Aeropuertos
Andinos del
Perú



Aeropuertos
Andinos del
Perú



Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú
(51) 1 6407230
www.aap.com.pe



Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú
(51) 1 6407230
www.aap.com.pe

