



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000007			2022 - AAP - TCQ		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante					
Monica Tito Peri					
Teléfono 999022490					
2 Correo electrónico					
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> monicats76@hotmail.com					
3 Documento de Identidad del Reclamante					
DNI		Carnet de Extranjería		Pasaporte	
42576843					
4 Domicilio del Reclamante					
Calle / Jirón / Avenida					
Av Brasil 1836					
Provincia / Departamento					
Lima					
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>Al ingreso durante la inspección no me dejaron llevar un objeto no permitido (paseo contante), acepta la observación y pedi poder llevarlo y entregarlo afuera del aeropuerto a un familiar sin embargo para poder hacerlo me cobraron 19 soles para volver a ingresar, me parece un abuso el que me cobren solo por volver a salir ¿que destino tiene ese dinero?</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>					
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)					
Compra de TUVCA Serie 200-362032					
Firma				Huella digital	
Fecha: 17 de Abril de 2022					

Auxiliar Administrativa Tacna

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: jueves, 21 de abril de 2022 12:33
Para: Monica18T@hotmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: RECLAMO 007-2022-AAP-TCQ
Datos adjuntos: Resolución N 0007-2022-AAP-TCQ.pdf

Buenos días Srta., Monica Tito Pari se adjunta a la presente, Resolución N°0007-2022-AAP-TCQ, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



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° 0007-2022-AAP-TCQ

Expediente : 0007-2022-AAP-TCQ
Reclamante : Monica Tito Pari

Tacna, 20 abril de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000007-2022-AAP-TCQ de fecha 17 de abril de 2022, interpuesto por Monica Tito Pari identificada con DNI N° 42576843 (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja señalando que se le exigió volver a pagar la TUUA para ingresar a la sala de embarque por tener que salir a dejar un objeto (punzo cortante) a un familiar debido a que durante la inspección se le identificó dicho objeto.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 003-2022-AAP-TCQ-ST que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende la queja presentada, conforme se indica en el Informe N° 003-2022-AAP-TCQ-ST y obra en los avisos informativos en el Aeropuerto que son objeto de supervisión por OSITRAN, todo aquel que por hecho propio (y no previsto como supuesto de revalidación de la TUUA), abandona la zona restringida luego de ser inspeccionado y requiere volver a ingresar, debe efectuar el pago del importe de la TUUA correspondiente debido a que requiere pasar por una nueva inspección de seguridad.

Que, en el presente caso, conforme ha sido reconocido por la Reclamante durante el proceso de inspección se identificó un objeto prohibido de ser transportado como equipaje de mano, conforme a las disposiciones de seguridad aeronáutica, por lo que correspondía



o que bien se retenga el objeto o permitir que el pasajero pueda disponer de él, retirándolo de la zona restringida, como es la zona de inspección destinada al embarque de pasajeros.

Que, los objetos prohibidos de ser transportados como equipaje de mano se identifican además de las disposiciones normativas, en la información que brindan las líneas aéreas transportadoras y en el Aeropuerto.

Que, en el caso materia de evaluación, el hecho que motivó la necesidad de una nueva inspección y por lo tanto de volver a pagar la TUUA por ello, obedeció a la actuación de la Reclamante de acudir a la zona de inspección de abordaje con equipaje de mano con un objeto prohibido de ser transportado como tal y de entregarlo a un familiar para que no se le retenga, lo que implicó que se tenga que realizar una nueva inspección para garantizar la seguridad.

Que, por lo tanto, si bien se entiende el reclamo presentado, corresponde declarar infundado el mismo debido a que el personal de seguridad actuó correctamente al identificar el objeto prohibido y evitar que se ingrese con el mismo a la zona restringida y exigir un nuevo pago de la TUUA al decidir la Reclamante entregar el objeto prohibido que iba ser materia de retención a un familiar y tener que pasar un nuevo control de inspección para garantizar la seguridad de las operaciones frente a actos de interferencia ilícita y comprobar sus condiciones de seguridad para ingresar a la sala¹.

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° 000007-2022-AAP-TCQ interpuesto por la 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.

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 resolución².

¹ Cabe mencionar que el hecho de que un pasajero inspeccionado tenga contacto físico con otra persona u otras personas fuera de la sala ocasionada que exista una presunción de contaminación que motiva la necesidad de una nueva inspección.

² 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



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

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° 0007-2022-AAP-TCQ
ANEXO



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°003-2022 AAP-TCQ-ST

INFORME N°003-2022 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: GUSTAVO ADOLFO CONDORI SÁNCHEZ
SUPERVISOR DE TERMINAL


ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO N°000007-2022

FECHA: 18-04-2022

Mediante la presente me dirijo a usted para informarle lo ocurrido el día de hoy 18 de abril del 2022 en el aeropuerto de Tacna, específicamente afuera de la sala operativa de embarque.

1. Entrando en contexto, recibo la llamada telefónica por parte del personal AVSEC, el me indican que se encuentra una pasajera solicitando el libro de reclamaciones, el cual al encontrarme como jefe de base me dirijo de la plataforma hacia el lugar para hacer la entrega del libro de reclamos.
2. El pasajero indica que no tiene una inconformidad del cobro del TUUA, ya que en los controles de seguridad MRX, se le detectó un artículo prohibido (cuchillo), y por consiguiente tuvo reingresar a la sala de embarque después de dejar el cuchillo a un familiar.
3. En primera instancia el personal AVSEC le informo a la reclamante que si podía salir de la sala de embarque, pero debía pagar un TUUA manual por el reingreso a la sala, la reclamante acepto esta condición, realizó su salida de la sala y compro un TUUA.
4. Cabe mencionar que, al momento de acercarme a la reclamante previamente antes de entregarle el libro de reclamaciones, mi persona le indico cuales son las condiciones del reingreso a la sala de embarque a detalle y que este se encontraba afecto y supervisado por OSITRAN.
5. Adicionalmente, indicar que pese a ello, después de haber informado y/o explicado a cualquier duda o interrogante del pasajero, la reclamante se encontraba inconforme con el acontecimiento, y en consecuencia plasmo dicha inconformidad en el libro de reclamaciones.



 Aeropuertos Andinos del Perú	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N°003-2022 AAP-TCQ-ST
--	---	--------------------------------------

Sin otro en particular quedo de Usted.

Ing. Gustavo Adolfo Condori Sánchez
Supervisor de Terminal
Aeropuerto de Tacna

*Adjunto

- Anexo 01 - Fotografía del letrero informativo del reingreso a la sala de embarque
- Anexo 02 - Formulario para presentación de reclamos N°000007-2022-AAP-TCQ.

*Total de folios (04 hojas)



Aeropuertos Andinos
del Perú S.A

Si usted va a abandonar esta zona - considerada restringida, debe leer con atención esta información

El reingreso a esta zona de seguridad está sujeto a un nuevo pago de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA), salvo en los casos de pérdidas de vuelos a consecuencia de los casos siguientes:

- I. Demora o cancelación del vuelo como consecuencia de *Foreign Object Damage* (FOD) en el aeropuerto.
- ii. Demora o cancelación del vuelo como consecuencia de Fauna Silvestre o Peligro Aviario en el aeropuerto.
- iii. Alertas de bombas en el aeropuerto.
- iv. Cierre del aeropuerto de destino.
- v. Comprobado mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante prescripción del médico de la Dirección de Sanidad Aérea Nacional o internacional o mediante decisión del capitán de la aeronave en la que el pasajero fuera a embarcarse.
- vi. Detención o retraso determinante, causados por problemas de homonimia generada por las autoridades migratorias.
- vii. Demora o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas comprobadas.
- viii. Demora o cancelación del vuelo debido a la emisión de un NOTAM por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- ix. Demora o cancelación de vuelo por daños ocurridos en la pista de aterrizaje.
- x. Casos de pasajeros sospechosos de tráfico ilícito de drogas (TID) bajo la modalidad de Ingesta, que sean intervenidos y trasladados a un área fuera de la zona restringida del aeropuerto y que, de forma posterior, se descarte toda sospecha de TID, por lo cual el pasajero podrá continuar su proceso de embarque, previamente interrumpido por acciones fuera de su responsabilidad.
- xi. Otros que determine OSITRAN, pudiendo de ser el caso eliminar cualquiera de las causales antes indicadas mediante la resolución correspondiente.

Causales de revalidación de la TUUA, aprobadas por el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público OSITRAN y establecidos en el Anexo 7 del contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia del Perú, firmado dentro Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y el Estado Peruano el 05 de enero del 2011.