



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI" SANTA ROSA**  
TACNA  
Carretera Panamericana Sur S/N, Distrito, Provincia y Departamento de Tacna - Perú

RUC: 20538593053

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

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

<b>RECLAMO Nº 000008</b>		<b>2022 - AAP - TCQ</b>	
<b>1 Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>			
Jara Silva, Saide			
Teléfono 972601749			
<b>2 Correo electrónico Saide3582@gmail.com</b>			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico			<input checked="" type="checkbox"/>
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>			
DNI 46475279		Carnet de Extranjería	Pasaporte
<b>4 Domicilio del Reclamante</b>			
Calle / Jirón / Avenida Calle Los Cocoteros 447			
Provincia / Departamento Trosillo / La Libertad			
País Perú			
<b>5 Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>			
Administrador del Aeropuerto de TACNA			
<b>6 Identificación y Precisión el Reclamo</b>			
<p>No cuentan contrato hacia el pasajero, un total desorden, y falta de atención en poder ayudar o orientar. Se pide que se acerque el jefe en inmediato para comunicarle el incidente, llamar y no si persona, se espera por más de 20 minutos, por lo que tengo que pedir salir para dejar el objeto que no me dejan llevar, el cual no se especifica en objetos prohibidos.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>			
<b>7 Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>			
Firma		Huella digital	
 		<p>el R de ticket de compra para volver a entrar. 8882-200-362043</p> 	
Fecha: 24 de Abril de 2022			

PROVEEDOR

## Auxiliar Administrativa Tacna

---

**De:** Alberto Kuriz Ponce  
**Enviado el:** martes, 26 de abril de 2022 12:02  
**Para:** Saida3582@gmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna  
**Asunto:** RV: Reclamo 0008-2022-AAP-TCQ  
**Datos adjuntos:** Resolución N 0008-2022-AAP-TCQ.pdf

Buenos días Srta., Saida Pamela Jara Silva, se adjunta a la presente, Resolución N°0008-2022-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](http://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-TCQ**

**Expediente :** 0008-2022-AAP-TCQ  
**Reclamante :** Saida Pamela Jara Silva

Tacna, 19 abril de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 0008-2022-AAP-TCQ de fecha 24 de abril de 2022, interpuesto por Saida Pamela Jara Silva, identificada con DNI N° 46475279 (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, el Reclamante presenta su queja señalando un supuesto maltrato de parte del personal de seguridad, pues no le habrían ayudado u orientado de manera oportuna, indicando que debido a la demora tuvo que salir a dejar un objeto prohibido, el cual, según indica, no se encuentra dentro de los objetos prohibidos a transportar.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 010-2022-AAP-AVSEC-TCQ que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución, el mismo da cuenta de los hechos ocurridos indicando que al haberse detectado en la maquina de rayos x un objeto contundente (mortero), se informó al reclamante que dicho objeto no podía ser transportado en equipaje de mano, y que el mismo debía ser enviado en equipaje de bodega, para lo cual debía salir al hall principal donde se encuentra el mostrador de la línea aérea y para volver a ingresar a la sala embarque debía realizar



Que, de acuerdo a las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por la Reclamante; sin embargo conforme se ha señalado precedentemente no se advierte un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., toda vez que el motivo que origino la salida y el consecuente reingreso se debió a un hecho atribuible a ella misma (llevar en equipaje de mano objetos prohibidos), por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

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° 0008-2022-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, 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 resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y Informe N° 010-2022-AAP-AVSEC-TCQ al correo consignado en el reclamo.

### **AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

<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.*



**RESOLUCIÓN N° 0008-2022-AAP-TCQ**  
**ANEXO**



**INFORME N°010-2022-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° 000008-2022-AAP-TCQ

**FECHA:** 25 DE ABRIL DEL 2022

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al RECLAMO N° 000008-2022-AAP-TCQ Interpuesto:

1. La reclamante señala su incomodidad por no ser atendida por un jefe inmediato dejandola, esperando por 20 minutos luego de detectarle un artículo contundente prohibido en su equipaje de mano.
2. Señalar, que el día 24 de abril del 2022 a las 17:15 horas aproximadamente, atendiendo el vuelo LA 207D, fue detectado en el puesto de máquina de rayos "x" un objeto contundente de piedra (mortero) en el equipaje de mano de la reclamante a quien se le explicó que esta prohibido llevarlo y que sólo podía llevarlo en equipaje de bodega para lo cual tendría que ir al mostrador de la línea aérea en hall principal y al regresar a sala de embarque hacer el pago respectivo de TUUA por el reintegro.
3. Señalar, que la reclamante solicitó hablar con un jefe inmediato, que por ser fin de semana es el jefe de base de turno Sr. Gustavo Condori, que en ese momento se encontraba en cumplimiento de sus funciones realizando inspección de pista por lo que demoró cerca de 20 para atender a la reclamante.
4. Señalar, que en nuestro Programa de Seguridad del Aeropuerto el cual está aprobado por la autoridad aeronáutica del Perú – DGAC - está especificado que no se puede llevar piedras o rocas mayores a 5 cm. Se adjunta foto.

