



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000009

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Luis Miguel Agustín Novoa Porras		
	Teléfono		
2	Correo electrónico		
	miguelnavoa@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
	10303375		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Calle Los Lanceros 466		
	Provincia / Departamento		
	Santiago de Surco - 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>El vigilante de puerta, al momento del ingreso tardó mucho al pedir a los vehículos y pasajeros identificación para verificar su vuelo. Llegamos a la Entrega de Equipajes y ya habían cerrado la entrega de maletas por lo cual nos dirigimos a la Sala de Embargo impidiéndonos el ingreso por que una de nuestras maletas estaba sobredimensionada para lo cual la trabajadora de Latam (Srta. Jimena Aguirre) hizo las coordinaciones para que nos autorizaran ingresar y embarcar las maletas con el Supervisor de Seguridad del Aeropuerto para que nos permitieran pasar para los rayos X. En ese momento habiam pasajeros pasando rayos X) y al llegar y preguntar el motivo a la Srta. de Latam le di el argumento</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
		Firma	Huella digital
Fecha: 04 de Noviembre de 2021			

Nota: Tomaré las medidas legales que me asistan

que deberían en la hora punta, colocar 02 vigilantes en lugar de 01 para que sea el ingreso más rápido de los vehículos y el Supervisor Sr. Gerver Vega en lugar de responder positivamente a mis argumentos dijo molesto que son las normas sanitarias y que así es, respondiéndole amablemente pero con voz firme que yo no estoy pidiendo que no se respeten las normas, si no que pongan 02 vigilantes en puerta en lugar de 01, recibiendo como respuesta la negativa de pasar por los rayos X y en consecuencia no embarcarnos en el avión habiendo tenido la conformidad de Latam y sus Supervisores.

Este acto constituye un Abuso de Autoridad e irreverencia con poca o nada aceptación de sugerencias para mejorar los servicios a los pasajeros, que en mi caso, viajé post-trabajo, habiendo me causado daño al mismo al no llegar a Lima, reprogramar mi vuelo y gastar en Hotel, Transporte y Alimentos.

El Supervisor Gerver Vega no tiene la capacidad de manejo y resolución de un problema que con buen criterio pudo resolver sin perjuicio actuando autoritariamente como consecuencia de mi recomendación.

Abel Flores Quiróz

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: miércoles, 10 de noviembre de 2021 08:47
Para: miguelnovoap@hotmail.com
CC: Javier Rizo-Patrón; Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: RESOLUCION DEL RECLAMO 0009
Datos adjuntos: Resolución N 0009-2021-AAP-TCQ.pdf

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Marcado

Buenas días Sr. Miguel Agustín Novoa Porras, se adjunta a la presente, resolución N°009-2021-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) 570072 / 955763514

🌐 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.



RESOLUCIÓN N° 0009-2021-AAP-TCQ

Expediente : 00009-2021-AAP-TCQ
Reclamante : Luis Miguel Agustín Novoa Porras

Tacna, 8 de Noviembre de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0009-2021-AAP-TCQ, de fecha 30 de Octubre de 2021, interpuesto por Luis Miguel Agustín Novoa Porras, identificado con DNI N° 10303875 (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 que el vigilante de ingreso tardó mucho para revisar los documentos y que al llegar a la entrega de equipaje ya había cerrado la entrega de maletas por lo que acudió a la sala de embarque en la cual se le impidió el ingreso porque sus maletas estaban sobredimensionadas para ser transportadas como equipaje de mano. Que luego de ello se acercó al personal de la línea aérea quien realizó las coordinaciones con el personal de seguridad del aeropuerto para que lo dejaran pasar con sus maletas por el control de rayos x, pero que sin embrago el personal del aeropuerto de negó a ello. Refiere también que tras lo sucedido había sugerido que se ponga mayor personal de control de ingreso en la hora punta para que no se demorará la revisión y que dicha sugerencia había sido recibida de mala manera por el personal de seguridad. Finalmente señala que no pudo embarcar por dicho motivo y que el personal de control no tiene capacidad para resolver problemas.



Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 015-2020-AAP-AVSEC-TCQ que da cuenta de lo sucedido por parte del personal de control del Aeropuerto el mismo que forma parte de la presente resolución como anexo.

Que, al respecto, corresponde indicar es que se comprende el malestar del Reclamante por los hechos acontecidos.

Que, asimismo, debemos precisar que las líneas aéreas y los administradores de aeropuertos tienen funciones y responsabilidades distintas a su cargo que deben ser respetadas por el personal.

Que, en el caso del personal del aeropuerto tiene a su cargo el control de la sala de embarque donde se controla el equipaje de mano que se puede transportar, en tanto que las líneas aéreas tienen a su cargo la inspección de equipaje de bodega .

Que, respecto de que el Reclamante haya encontrado cerrados los servicios a cargo de la línea aérea, como son la entrega del equipaje de bodega y su control, no obliga a que el personal del Aeropuerto tenga que suplir dicho servicio ni asumir la responsabilidad que no le corresponden y permitir que se ingrese con equipaje de bodega.

Que, asimismo, debe tenerse en cuenta que de acuerdo a los lineamientos sectoriales dictados por la autoridad competente. así como la información brindada por las líneas aéreas a sus pasajeros, éstos deben acudir al Aeropuerto con dos horas de anticipación para precisamente evitar contingencias como las acontecidas e indicadas por el Reclamante (demora en el control de ingreso al Aeropuerto y eventual cierre de los servicios de control a cargo de la línea aérea).

Que, respecto de lo informado el vuelo del Reclamante tenía como hora de partida a las 16:19 por lo que de acuerdo a la información de la línea aérea debió acudir al Aeropuerto con 2 horas de anticipación.

Que, sin embargo de acuerdo al Informe N° 015-2020-AAP-AVSEC-TCQ y a las imágenes de las cámaras de seguridad el Reclamante recién ingresa a la Terminal a las 15:39 horas es decir más de una hora después de que se le citara.

Que, asimismo, se aprecia que en dicho momento que ingresa a la terminal no hay mayor congestión por lo que si bien puede haber ocurrido que en el control de ingreso al Aeropuerto se haya producido una demora, lo cual no está evidenciado, lo cierto es que de modo alguno la demora puede haber sido de tal magnitud que origine el transcurso de una hora.

Que, respecto de los servicios a cargo de la línea aérea como son el check in de los pasajeros y el control de equipaje facturado o de bodega cabe indicar que de acuerdo a los reportes que se adjuntan al Informe N° 015-2020-AAP-AVSEC-TCQ, los mismos se cerraron a las 15:35 en el caso del Check in y a las 15:45 el personal de revisión de equipaje de bodega se retiró a las 15:45.

Que, en relación a dichos cierres de servicios no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. determinar si estuvieron adecuadamente cerrados a la hora que lo hicieron y si las líneas aéreas informan a sus pasajeros respecto de la hora de cierre de los mismos.

Que, en todo caso corresponderá a la línea aérea transportadora dar cuenta de ello, en caso el Reclamante se lo requiera de estimarlo conveniente.



Que, de lo revisado no se aprecia que exista evidencia que el personal del Aeropuerto haya motivado una demorada excesiva para que el Reclamante no pueda acudir a los servicios a cargo de la línea aérea y los encuentre cerrados más aún si a los pasajeros se le informa que deben acudir al Aeropuerto con dos horas de anticipación a su vuelo y que en el presente caso, no se ha demostrado ello (que el pasajero haya estado en el Aeropuerto con dos horas de anticipación) ni que haya habido una demora de más de una hora para que el pasajero ingrese al Aeropuerto.

Que, de la misma manera, debe reiterarse que el personal de control de la sala de embarque no puede disponer el ingreso de equipaje de bodega y revisarlo, salvo que exista excepcional de fuerza mayor debidamente demostrada que no se ha acreditado en el presente caso, precisando que existe responsabilidades que no se pueden ni deben transferir más aún si son de seguridad para evitar actos de interferencia ilícita.

Que, de las pruebas revisadas no se aprecia una causa de fuerza mayor en el presente caso, que origine la necesidad de transgredir las normas de seguridad y variar los procesos de control trasladando responsabilidades.

Que, de otro lado, respecto al comportamiento y responsabilidad del personal de seguridad frente a la sugerencia efectuada no existe evidencia de lo señalado, no obstante lo cual esta administración considera que reforzará las capacitaciones del personal para que en sus respuestas a los pasajeros y usuarios no den la impresión de un mal comportamiento.

Que, en atención a lo indicado corresponde declara infundado el reclamo interpuesto, no obstante comprender el malestar del Reclamante debido a que no existe un incumplimiento a alguna norma por parte del personal del Aeropuerto y precisar que se deja a salvo su derecho de acudir a la línea aérea transportadora para que se pronuncie sobre los cierres de los servicios a su cargo si lo estima pertinente y que respecto del comportamiento del personal de la empresa referido se reforzará las capacitaciones para que en sus respuestas a los pasajeros y usuarios no den la impresión de un mal comportamiento y que se evaluará la sugerencia formulada respecto del ingreso al Aeropuerto.

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° 0009-2021-AAP-TCQ interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y precisar que se deja a salvo su derecho de acudir a la línea aérea transportadora para que se pronuncie sobre los cierres de los servicios a su cargo si lo estima pertinente y que respecto del comportamiento del personal de la empresa referido se reforzará las capacitaciones para que en sus respuestas a los pasajeros y usuarios no den la impresión de un mal comportamiento y que se evaluará la sugerencia formulada respecto del ingreso al Aeropuerto.

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 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° 0009-2021-AAP-TCQ



INFORME N°015-2020- AAP- AVSEC- TCQ

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: GROVER VEGA PEREZ
OFICIAL AVSEC

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO 000009

FECHA: 05 DE NOVIEMBRE DEL 2021



Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al reclamo No. 000009 interpuesto en nuestro Libro de Reclamaciones del aeropuerto:

1. El reclamante llega al terminal aéreo a las 15:39 hrs. siendo la hora de salida de su vuelo a las 16:19 hrs según itinerario de vuelos cuando se recomienda que todo pasajero debe llegar por lo menos con 2 horas de anticipación al aeropuerto por lo cual se comprueba que el pasajero llegó tarde al check in. Para esa hora, la línea aérea ya había cerrado su check in y no se encontraba en los mostradores de Latam según se evidencia en el formato de "Reporte de Uso de Sala de Check in VS LLAA", formato que es llenado por personal de vigilancia del aeropuerto donde está señalado el cierre del check in a las 15:35 hrs anunciado por personal de la línea aérea Srta. Jimena Agurto a la vigilante de turno en hall principal Srta. Diana Aguado de la empresa Liderman. (ADJUNTO 1)
2. El reclamante señala que el vigilante ubicado en el ingreso al aeropuerto (peaje) demoró demasiado en solicitarle su identificación como pasajero en el ingreso al aeropuerto para permitirle el acceso al terminal aéreo. Cabe señalar que éste es un procedimiento según los Lineamientos Sectoriales emitidos por el gobierno en la lucha contra el COVID 19. Según la verificación en el sistema de CCTV, se aprecia que el hall principal está prácticamente vacío sin afluencia de pasajeros con lo que se comprueba que no hubo demora por flujo de pasajeros como asimismo lo corrobora el vigilante de turno en peaje Sr. Daniel Rangel Sanginez al hacerle la consulta respectiva.
3. A las 16:00 hrs recibo la llamada de la Srta Agurto de la línea aérea cuando me encontraba por playa de estacionamiento pidiéndome que deje entrar a un pasajero con equipaje de bodega por sala de embarque - esto 20 minutos después de la llegada del reclamante - ya encontrándose en la puerta de sala de embarque a lo que respondo que me apersonaré al lugar. (ADJUNTO 2)
4. Cuando llego a la puerta de la sala de embarque, me doy con la sorpresa de encontrar varios pasajeros, aparte del reclamante, la línea aérea solicitaba que dejemos pasar también a otros pasajeros inclusive con cajas con repuestos. Al reclamante se le indicó su equipaje es de bodega y que debió llegar más temprano al aeropuerto obteniendo como respuesta "es





que acabo de llegar de viaje". Le indico de debió tomar las previsiones del caso. (ADJUNTO 3)

5. Cabe señalar que AAP como operador de aeródromo y lo señalado en la normativa nacional, es responsable sólo de la inspección de equipaje de mano mas no de equipaje de bodega. La inspección del equipaje de bodega es responsabilidad de la línea aérea para lo cual ellos subcontratan los servicios de la empresa "Securitas" para dicha función. Cabe resaltar que para el momento en que llega el reclamante al check in la empresa Securitas ya no aceptaba equipajes de bodega porque la línea aérea ya había cerrado su check in a las 15:35 hrs.
6. Referente a lo que señala el reclamante respecto a que no acepte su sugerencia de poner 2 vigilantes para la identificación de pasajeros en el ingreso al aeropuerto, en ningún momento le señalé lo contrario, simplemente le dije que era el procedimiento y como señalo en el punto 1, no hubo demoras en su identificación como pasajero por lo que no es necesario incrementar vigilantes en el peaje ya que nos abastecemos inclusive en momentos de flujo de pasajeros. Esta respuesta a mi parecer no fue tomaba a bien por el reclamante.
7. Finalmente señalar que en ningún momento se le faltó el respeto al reclamante ni hubo intercambio de ideas de manera airada.
8. Adjunto evidencias

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA





ADJUNTO 1:



ADJUNTO 2:

REPORTE USO DE SALA DE CHECK IN VS LLAA

N°	YDRA	LLAA	VUELO	TIPO		OBSERVACION	RESPONSABLE
				PROBADO	TIEMPO		
				PROBADO	ALTIEMPO		
1	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
2	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
3	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
4	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
5	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
6	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
7	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
8	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
9	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
10	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
11	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
12	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
13	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
14	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
15	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
16	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
17	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
18	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
19	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
20	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
21	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
22	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
23	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
24	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		
25	04/11/2021	14:30	14:30	04/11	04/11		

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





ADJUNTO 3

ADJUNTO 4:



ADJUNTO 5:

14:48	1/	AD TORRE MARTIN - SCI
15:02	5/	Kevin - Talma
15:28		Arribo Vuelo cotam 2161 MTC-CC-B
15:28	2/	Vietar Valdivia - Avonias
15:37	4/	Condo condo e/ MATERIAL
15:45	5/	KAROL TREYSI - Securita
15:54	2/	Randu - Protssa
16:24	3/	Rodriguez Cornejo - Protssa
16:36	1/	Tarqui - Protssa
16:34	5/	Salomon - AAP
16:38	2/	Ramos chuman - protssa

