



Aerpuertos  
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.

RECLAMO		Nº 000014	2022 - AAP - TCQ	Reclamo 0001 - 2023
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante			
	MARIA VERONICA BOTTO CORNEJO COYTAVO.			
	Teléfono 96101581			
2	Correo electrónico			
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico			<input type="checkbox"/>
3	Documento de Identidad del Reclamante			
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
	04745483			
4	Domicilio del Reclamante			
	Calle / Jirón / Avenida Jose carlos ManinTayu: 228 San Francisco			
	Provincia / Departamento MARICAL NIETO MOQUEJUA			
	País Peruana.			
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>- Abuso de como tardanza en vuelo.</p> <p>- En el aeropuerto me incautaron mi Tijera corte pelo señalando que hera una arma a la solicitud de devolución me dijeron del pago 5. dolares lo cual es un robo un abuso negandose devolverme el vien.</p> <p>- El Buello esta programado 8 de la mañana</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio) sin embargo la empresa chilena latam.</p>			
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso) No da Explicaciones de la Tardanza			
Firma			Huella digital	
				
Fecha: 01 de Enero de 20 23				

Telefono; 961202581



**INFORME N°001-2023- 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° 000014-2022-AAP-TCQ

**FECHA:** 03 DE ENERO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al **RECLAMO N° 000014-2022-AAP-TCQ** interpuesto:

1. Durante la inspección de equipaje de mano a través de la máquina de Ry X se detecta en el equipaje de la reclamante una tijera. Se le indica que una tijera es un artículo prohibido y que no puede llevarlo en equipaje de mano. Asimismo, se le indicó que este artículo podría llevarlo por equipaje de bodega, pero para eso tendría que salir de la sala de embarque y dirigirse al counter de la línea aérea y al momento de reingresar a la sala de embarque hacer el respectivo pago del TUUA (5 dólares) . Después de esta explicación brindada por personal AVSEC del aeropuerto la reclamante accede a abandonar la tijera la cual es ingresada a la urna destinada para artículos prohibidos.
2. Señalar que, una tijera es considerada un artículo prohibido si no cumple ciertas características según nuestra lista de artículos prohibidos que se encuentra en nuestro Programa de Seguridad del aeropuerto. La tijera de la reclamante no cumplía con las medidas establecidas para poder permitir su ingreso a zonas restringidas. Se adjuntan fotos:

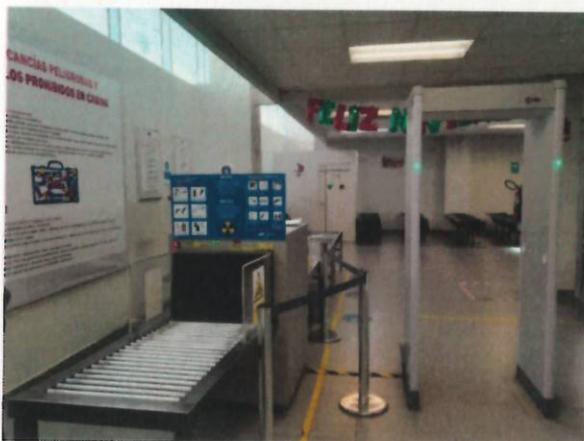
	<b>LISTADO REFERENCIAL DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS</b>  AEROPUERTO INTERNACIONAL "CRNEL. CARLOS CIRIANI STA. ROSA"	SEG-AQP-PG-001(a) Revisión: II Fecha de Aprobación: 09/07/2019 Pág. 210/ 292
---	---	--

**GUÍA DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS A SER TRANSPORTADOS POR LOS PASAJEROS, TRIPULACIÓN O USUARIOS COMO PARTE DEL EQUIPAJE DE MANO, EN SUS PERTENENCIAS O CONSIGO.**

Tijeras con una hoja de longitud menor o igual a 06 cm.		 "Con restricción"
---	--	--



3. Señalar que, después de unos minutos la reclamante retorna a controles de seguridad solicitando la devolución de su tijera y que había consultado con un abogado señalando que deberíamos entregarle algún documento por no permitirle el ingreso de su tijera. Cabe señalar que el aeropuerto no tiene la obligación de custodiar ni brindar a cambio algún documento por detectar algún artículo prohibido en equipajes de mano ya que se cuenta con letreros previos al ingreso a sala de embarque como previo a pasar los controles de seguridad con dicha información.





4. Por lo señalado en el libro de Reclamaciones , deducimos que la reclamante entendió mal ya que en ningún momento se le dijo que se le cobraría 5 dólares por devolverle su tijera.

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,

---

GROVER VEGA PEREZ  
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA



## RESOLUCIÓN N° 0001-2023-AAP-TCQ

**Expediente :** 0001-2023-AAP-TCQ  
**Reclamante :** María Verónica Portocarrero Cayetano

Tacna, 3 de enero de 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 000014-2022-AAP-TCQ (debiéndose entender el mismo como el 000001-2023-AAP-TCQ) de fecha 1 de enero de 2023, interpuesto por María Verónica Portocarrero Cayetano con identificación de DNI N° 04745483 (a quien en adelante se denominará 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 no le permitieron ingresar con una tijera a la sala de embarque y que si quería dejarla para ser transportada como equipaje de bodega debía pagar US\$ 5.00. Asimismo, que se negaron a devolvérsela.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 001-2023-AAP-AVSEC-TCQ que se pronuncia sobre el reclamo interpuesto, que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, con relación a los hechos suscitados, cabe advertir que la normatividad aeronáutica dispone que frente a la identificación de objetos o mercancías peligrosas de ser transportadas como equipaje de mano, corresponde que se retengan y no establecen una custodia para su devolución debido al riesgo y responsabilidad de que ello puede generar a la seguridad de las operaciones aéreas.



Que, en ese sentido, los artículos deben ser retenidos y posteriormente desechados siguiendo los procedimientos aplicables que están destinados a garantizar la seguridad de las operaciones aeronáuticas frente a potenciales actos de interferencia ilícita.

Que, en todo caso, si el pasajero no desea que se le retenga, puede retirar dicho objeto del área restringida en la que se le identificó el objeto y volver a pasar una nueva inspección, razón por la cual se le indicó que si deseaba realizar ello, tenía que volver a pagar por dicha nueva inspección, toda vez que el hecho generador de la necesidad de una nueva inspección es una acción propia del pasajero al decidir salir del área restringida para dejar el objeto prohibido de ser transportado como equipaje de mano que se le identificó en la inspección realizada, pese a que no debió ingresar con dicho objeto.

Que, sobre la difusión de los objetos prohibidos a ser transportados como equipaje de mano, la misma además de ser realizada por la línea aérea transportadora es realizada en el Aeropuerto a través de paneles o carteles que son objeto de supervisión por parte de OSITRAN.

Que, en consecuencia, dado los hechos acontecidos no se aprecia un incumplimiento por parte del personal de la empresa que amerite declarar fundado el presente reclamo y por el contrario se verifica el cumplimiento de las disposiciones de seguridad aplicables dictadas por la autoridad aeronáutica competente, como son entre otras la RAP 107, así como la Ley de Seguridad de la Aviación Civil y sus reglamentos, al impedir el ingreso de objetos prohibidos de ser transportados como equipaje de mano.

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° 000014-2022-AAP-TCQ (debiéndose entender el mismo como el 000001-2023-AAP-TCQ) de fecha 1 de enero de 2023, 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 N° 001-2023-AAP-AVSEC-TCQ 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 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**



**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 001-2023-AAP-AVSEC-TCQ al domicilio 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.*





**INFORME N°001-2023- 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° 000014-2022-AAP-TCQ

**FECHA:** 03 DE ENERO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al RECLAMO N° 000014-2022-AAP-TCQ Interpuesto:

1. Durante la Inspección de equipaje de mano a través de la máquina de Ry X se detecta en el equipaje de la reclamante una tijera. Se le indica que una tijera es un artículo prohibido y que no puede llevarlo en equipaje de mano. Asimismo, se le indicó que este artículo podría llevarlo por equipaje de bodega, pero para eso tendría que salir de la sala de embarque y dirigirse al counter de la línea aérea y al momento de reingresar a la sala de embarque hacer el respectivo pago del TUUA (5 dólares). Después de esta explicación brindada por personal AVSEC del aeropuerto la reclamante accede a abandonar la tijera la cual es ingresada a la urna destinada para artículos prohibidos.
2. Señalar que, una tijera es considerada un artículo prohibido si no cumple ciertas características según nuestra lista de artículos prohibidos que se encuentra en nuestro Programa de Seguridad del aeropuerto. La tijera de la reclamante no cumplía con las medidas establecidas para poder permitir su ingreso a zonas restringidas. Se adjuntan fotos:

	<b>LISTADO REFERENCIAL DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS</b>	100 AAP PG 0014 Revisión: 01 Fecha de Aprobación: 20/07/2022 Pág. 248 / 292
	AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORNEL CARLOS CIRIANI STA. ROSA"	

**GUÍA DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS A SER TRANSPORTADOS POR LOS PASAJEROS, TRIPULACIÓN O USUARIOS COMO PARTE DEL EQUIPAJE DE MANO, EN SUS PERTENENCIAS O COSIDIO.**

Tijeras con una hoja de longitud menor o igual a 06 cm.		 "Con restricción"
---	--	-----------------------

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





3. Señalar que, después de unos minutos la reclamante retorna a controles de seguridad solicitando la devolución de su tijera y que había consultado con un abogado señalando que debíamos entregarle algún documento por no permitirle el ingreso de su tijera. Cabe señalar que el aeropuerto no tiene la obligación de custodiar ni brindar a cambio algún documento por detectar algún artículo prohibido en equipajes de mano ya que se cuenta con letreros previos al ingreso a sala de embarque como previo a pasar los controles de seguridad con dicha información.



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





4. Por lo señalado en el libro de Reclamaciones , deducimos que la reclamante entendió mal ya que en ningún momento se le dijo que se le cobraría 5 dólares por devolverle su tjera.

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ  
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA



Olva Courier

# Devolución de cargos adjuntos de salida



38472858/23

Fecha Devolución: 18/01/2023

CLIENTE: 20538593053/1  
DIRECCION: AV PANAMERICANA SIN AEROPUERTO

DISTRITO: TACNA  
TELEFONO:

Remito	Manifiesto	Fec Recibido	Nro Cargo	Tipo de documentos	Coonsignado.	Destino	Nom Recibido	Observación	Cargos: 1
22-38810611	04/01/2023				MARIA PORTOCARRERO CAYETANO	MOQUEGUA	ESCAÑEADO		Orden

Pág. 1 de 1  
18/01/2023



09:14



**CAR-005-2023-AAP-TCQ**

Tacna, 04 de enero 2023

Señor(a);  
**Maria Verónica Portocarrero Cayetano**  
Calle José Carlos Mariátegui Mz B -Lte 28- CP San Francisco  
Mariscal Nieto Moquegua -Moquegua  
Presente. -

Asunto : Resolución 001-2023 -AAP-TCQ  
Referencia : Reclamo 0014-2023- AAP-TCQ

De nuestra especial consideración:

Por medio de la presente los saludamos cordialmente y en atención al asunto de la referencia, Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 001-2023-AAP-TCQ, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0014-2023-AAP-TCQ, de fecha 01 de enero de 2023, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Muy atentamente,

*Verónica Portocarrero*

07745483

11-01-2023

**OLVA COURIER**  
AZÚVE S.A.C.

JULIANA NICOL GALIZAYA QUISEP  
DNI: 74715236  
COD. JCQ

Alberto Kuriz Ponce  
Administrador

**Aeropuertos Andinos del Perú S.A.**  
**RUC 20538593053**



12238810611

FOLIOS

COORD

**CARGO ADJUNTO**  
**OLVA COURIER - TACNA**

