



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

Nº 000010

- 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		
	JOSE ANTONIO LOZADA RENDON		
	Teléfono 952817474		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> agrolozad2@peru.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	00475032		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	UAB. LOS DELFINES F-1 DIST. GREGORIO AUBARRACIN		
	Provincia / Departamento		
	TACNA		
	País		
	PERU		
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>En dos oportunidades no nos han dejado ingresar al aeropuerto a recibir y dejar familiares, aduciendo que no tengo copia del ticket de embarque. El ingreso es a un area libre (plaza de estacionamiento) en donde cobran peaje y no hay ningún motivo por el cual no se pueda ingresar a un area publica. He tenido que bajar del vehiculo y quedarme en la zona mercenaria sur, un lugar sin veredas y de alto tránsito expuesto a mi menor hijo y mi persona. No me han dado un lugar con comodidad para llenar este libro. Agente de vigilancia Sr. Sandra Corival. Ramirez.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	En este momento no tengo como presentar registro fotografico		
	Firma	Huella digital	
	Fecha: 22 de Noviembre de 2021		

PROVEEDOR

Abel Flores Quiróz

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: miércoles, 24 de noviembre de 2021 11:16
Para: agrolozada@yahoo.es
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: RECLAMO 010-TCQ
Datos adjuntos: Resolución N 0010-2021-AAP-TCQ.pdf

Buenas días Sr. **José Antonio Lozada Rendón**, se adjunta a la presente, resolución N°010-2021-AAP-TCQ, en respuesta 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) 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° 0010-2021-AAP-TCQ

Expediente : 0010-2021-AAP-TCQ
Reclamante : José Antonio Lozada Rendón

Tacna, 23 de Noviembre de 2021

VISTO:

El reclamo N° 000010-2021-AAP-TCQ, de fecha 22 de Noviembre de 2021, interpuesto por José Antonio Lozada Rendón, identificado con DNI N° 00475032 (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 hasta en dos ocasiones no se le ha permitido ingresar al Aeropuerto a recibir y dejar familiares aduciendo que no cuenta con ticket aéreo, lo cual considera que no es correcto al ser el Aeropuerto un área libre y que además se le deja sobre la carretera panamericana donde no existen veredas y que incluso se le dificulta presentar el reclamo con evidencias fotográficas.

Que sobre el particular se cuenta con el Informe N° 017-2021 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, no obstante, lo cual se debe precisar que el personal de seguridad cumple con las disposiciones dictadas por la autoridad competente que son de cumplimiento



obligatorio por todas las personas que acuden al Aeropuerto y que han sido publicadas a partir de la pandemia del COVID 19.

Que, en el caso concreto los Lineamientos Sectoriales para la prevención del COVID 19 dictados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones establecen lo siguiente:

LINEAMIENTOS SECTORIALES PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL

5.2 Requisitos 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 (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.

Que, al ser una disposición de cumplimiento obligatorio, el personal del Aeropuerto no puede dejarla de aplicar por lo que al no haberse acreditado alguno de los supuestos permisibles, correspondía que se impida el acceso o ingreso.

Que, respecto del lugar en el que se puede esperar en caso no se permita el ingreso, pese a que se trata de una acción que no es generada por Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino por un accionar propio de las personas que deciden acudir al Aeropuerto, pese a que no se encuentran en alguno de los supuestos de permisibilidad previstos en la disposición publicada por la autoridad competente, si se cuenta con un espacio que puede ser utilizado para esperar conforme a las imágenes que se adjuntan al Informe N° 017-2021 AAP-AVSEC-TCQ, pese a que no es obligación de la empresa acondicionarlo.

Que, por lo tanto, dado lo mencionado, pese a comprender el malestar del Reclamante corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto por ser consecuencia del cumplimiento cabal de una disposición obligatoria dictada y publicada por la autoridad competente.

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° 000010-2021-AAP-TCQ interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de comprender su malestar e invocarle a comprender que el accionar del personal del Aeropuerto obedece a disposiciones dictadas por la autoridad competente para mitigar los efectos de la pandemia del COVID 19.



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

 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N° 016-2021 AAP-AVSEC - TCQ
---	---	--

INFORME N°017-2021 AAP-AVSEC-TCQ

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMÓN ENRIQUE TELLERÍA PAREDES
OFICIAL AVSEC

ASUNTO: RECLAMO N° 000010

FECHA: 22 DE NOVIEMBRE DEL 2021

Mediante la presente me dirijo a usted para informarle lo ocurrido. Siendo las 08:40 horas del lunes 22 de noviembre del presente año, se me comunica sobre un reclamo ingresado en el Libro de Reclamaciones de AAP. Dicho reclamo fue realizado por el pasajero JOSÉ ANTONIO LOZADA RENDÓN, identificado con DNI N° 00475032, indicando lo siguiente:

1. Siendo las 08:10 horas, el Sr. Lozada, quien se acercó al Puesto de Control de Peaje acompañando a un pasajero dentro de un auto, manifiesta que la ASA Sandra Garibay, encargada de dicho puesto de control, le negó el acceso al aeropuerto, pidiéndole que baje de dicho vehículo, y permitiendo solo el ingreso del conductor y el pasajero (familiar del Sr. Lozada). El Sr. Lozada indica que quería acompañar a su familiar, pero el ASA Garibay le explica que el acceso está restringido solo a Pasajeros. El Sr. Lozada manifiesta que lo dejaron en la Av. Panamericana, la cual no cuenta con veredas, y que se encontraba expuesto a algún accidente, por ser una avenida de alto tránsito.
2. Cabe resaltar que según el "Protocolo de Reinicio de Operaciones – COVID 19 V02", en el punto 6.2.1. (I) *Ingreso al aeropuerto*, indica lo siguiente:

"El ingreso al aeropuerto será restringido solamente a pasajeros, trabajadores o personal estatal aeroportuario, y proveedores contratados debidamente declarados ante el área de seguridad del aeropuerto, por alguna empresa o locatario del aeropuerto, como excepción se permitirá el ingreso de personas distintas en los siguientes casos:

- *Pasajero que venga en movilidad particular, solo se permitirá el ingreso del conductor del vehículo, más los pasajeros debidamente acreditados, es decir con el pasaje de abordaje correspondiente al día en el que se solicite el ingreso.*
- *Pasajero que contrato una movilidad de tercero (taxis, buses, miniván u otro vehículo), solo se permitirá el ingreso del conductor del vehículo, más los pasajeros debidamente acreditados, es decir con el*



 Aeropuertos Andinos del Perú	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N° 016-2021 AAP-AVSEC - TCQ
--	---	--

pasaje de abordaje correspondiente al día en el que se solicite el ingreso.”

3. Debo aclarar que la parte exterior del Puesto de Control de Peaje cuenta con una vereda la cual podría ser utilizada para la espera en estos casos.
4. La ASA Sandra Garibay, cumplió con sus funciones y cumplió con los procedimientos dispuestos por el aeropuerto, al comunicar al Sr. Lozada, el motivo por el cual se le negó el acceso.

Es todo en cuanto tengo que informar.

Sin otro en particular quedo de Usted.

Salomón Enrique Tellería Paredes
Oficial AVSEC



 Aeropuertos Andinos del Perú	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N° 016-2021 AAP-AVSEC - TCQ
---	---	--





 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	<p>Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna</p>	<p>INFORME N° 016-2021 AAP-AVSEC - TCQ</p>
---	---	---

Informe LIDERMAN del ASA Sandra Garibay

LIDERMAN
Valemos tanto como lo que cuidamos

TURNO: "....."

INFORME N°

Del : ASA GORDON ROMERO SANDRA Y
 Al : SA SA SE GARDNER VEGA
 Asunto : Reclamo de Pasajero al no poder con el ticket de embarque
 Puesto : PH 2
 Fecha : 22/11/21

Me dirijo a Ud., a fin de informar lo siguiente:

Siendo las 8:10 aproximadamente se acerca a Pasaje una rampante blanca el cual no pude visualizar la placa por un momento y poder de los autos 1 solo pasaron era pasajero al momento de pedirle el ticket de embarque se le indica que solo insere el pasaje con el chofe y le hicimos y se le pidió al pasajero que se subiera de la bodega, en ese momento el chofe se bajó del vehículo y solo insere el pasaje con su acompañante en el vehículo, el cual el chofe pidió el libro de reclamaciones de comprados con su hijo al ver que se demoraba por motivo de coordinación indico que este teléfono firmo para ver cuando se demoraba al llegar el libro en ese transcurso llega el Sr Gustavo Gordon con el libro de reclamos indicandome que me retire y si se con mi servicio al encontrarme supuestamente atravesado el cual yo observaba al Sr que en ese momento el libro con su hijo, el cual me estaban tomando fotografías, reconocio que en el momento que me pidieron el nombre dije que no pero después el Sr Gordon me volvió a pedir el nombre y se lo pido por que me pare que lo coloque en el libro de reclamos durante el reclamo correspondiente al término del libro se le indica que siempre debe insertar con el ticket de embarque el cual el Sr dijo también que el dominio pasado le paso lo mismo y no se le permitieron insertar por motivo a través del libro el día de hoy. entonces