



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000002		2023 - AAP - TCQ	
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante			
Magaly Edith Mallco de la Cruz			
Teléfono: 952651212			
2 Correo electrónico			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>			
Dirección de correo electrónico: mmallco@creafact.pe			
3 Documento de Identidad del Reclamante			
DNI		Carnet de Extranjería	Pasaporte
40091241			
4 Domicilio del Reclamante			
Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País			
DASAF 26 de Mayo 108 U.I.C.H.			
5 Dependencia de Aerpuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo			
Administrador del Aeropuerto Tacna			
6 Identificación y Precisión del Reclamo			
<p>Siendo las 9 am de la mañana llegando al Aeropuerto y al control de pasajeros al ingreso de Sala de embarque. No dejaron abordar a mi hijo de vuelo de SKY 5351. Quien se encontraba, sin darme la información correcta. Donde también, (con) se le presentó el DNI y por ser un DNI Amarillo, no le permitieron a pesar que tiene 19 años y a las 9:37 le presento el Carnet militar y aun así no le permito ingresar, aun así teniendo como Requisito el Aeropuerto Carnet militar para poder ingresar. Quien se encontraba en ese momento.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio) La gta no tiene la capacidad de tener acceso al circuito.</p>			
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
Fotos documentos identificación de pasajeros		/ Haciendole perder día de examen.	
Firma		Huella digital	
Fecha: 17 de Abril de 2023			



RESOLUCIÓN N° 0002-2023-AAP-TCQ

Expediente : 0002-2023-AAP-TCQ
Reclamante : Magaly Edith Mallico de la Cruz

Tacna, 19 de abril de 2023

VISTO:

El reclamo N° 000002-2023-AAP-TCQ de fecha 17 de abril de 2023, interpuesto por Magaly Edith Mallico de la Cruz identificada con DNI N° 40091241 (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, debido a un inconveniente con la documentación presentada por su hijo, no lo dejaron ingresar a embarcar y que posteriormente (según refiere 9.37 am) al presentar la documentación correcta se le permitió ingresar, pero ya el vuelo estaba cerrado haciéndole perder un examen.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 005-2023-AAP-AVSEC-TCQ que, con imágenes recabadas de las cámaras de seguridad, se pronuncia sobre el reclamo interpuesto, que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, lo primero a tener en cuenta es que las disposiciones de seguridad son de obligatorio cumplimiento y no permiten flexibilizaciones dada su finalidad.

Que, asimismo, conforme se menciona en el reclamo y en el Informe N° 005-2023-AAP-AVSEC-TCQ el hijo de la Reclamante se presentó en un primer momento con



documentación no adecuada para acreditar su identidad y que luego de ello, tras varios minutos presentó la documentación adecuada para su identificación.

Que, de otro lado, las cámaras de seguridad registran el movimiento desplegado con la hora de ocurrencia por lo que contrariamente a lo señalado por la Reclamante la presentación correcta del hijo de la Reclamante a las 9.57 am y no a las 9.37 am.

Que, en ese sentido, lamentablemente la presentación del hijo de la Reclamante con la documentación adecuada fue realizada de manera tardía, esto es, cuando su vuelo ya estaba cerrado, lo que no es de responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni de su personal, quienes tienen la obligación de hacer cumplir las disposiciones de seguridad como son la de requerir la documentación que acredite la identificación del pasajero.

Que, por lo tanto, no obstante lamentar lo sucedido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto por cuanto la pérdida del vuelo no obedece a una acción incorrecta del personal del Aeropuerto, sino a un hecho ajeno como es la presentación sin la documentación adecuada del hijo de la Reclamante.

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° 000002-2023-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 N° 005-2023-AAP-AVSEC-TCQ, no obstante lamentar lo sucedido.

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.

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.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 005-2023-AAP-AVSEC-TCQ al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna



INFORME N°005-2023- AAP- AVSEC- TCQ

A: SR. ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

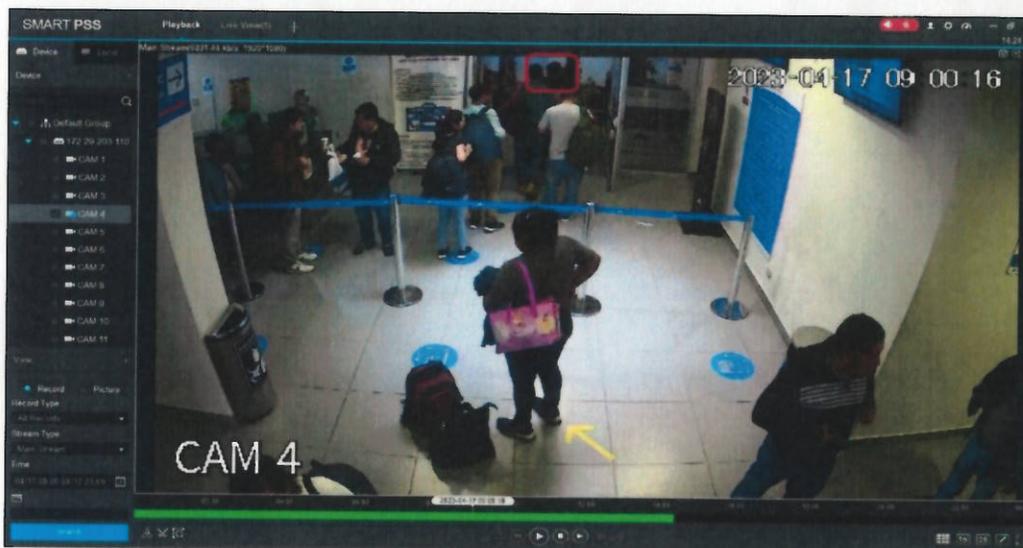
DE: SR. GROVER VEGA PEREZ
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO N° 000002-2023-AAP-TCQ

FECHA: 19 DE ABRIL DEL 2023

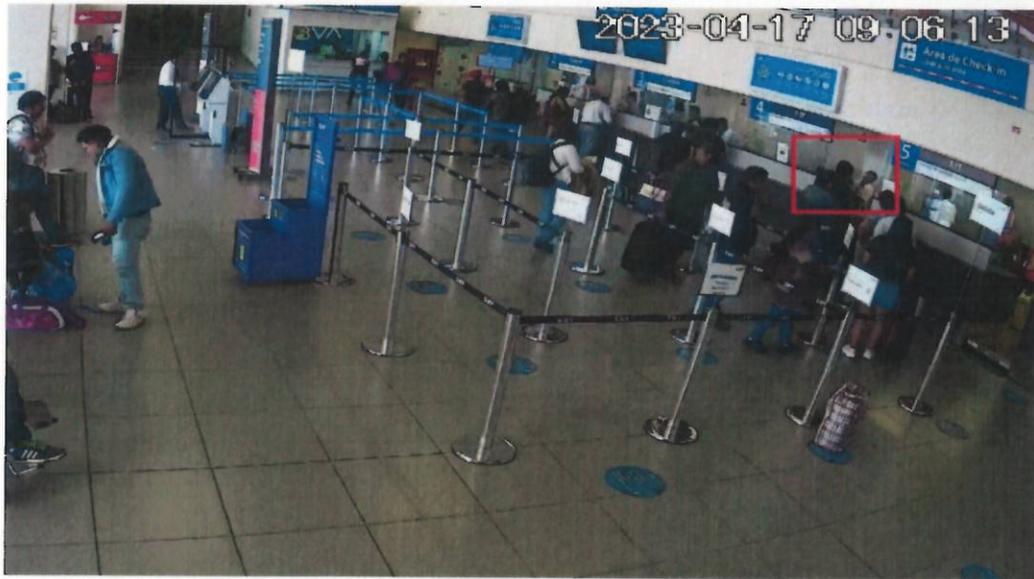
Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al **RECLAMO N° 000002-2023-AAP-TCQ** interpuesto:

1. La reclamante señala que: “Siendo las 9 a.m de la mañana al ingreso de sala de embarque no dejaron abordar a su hijo del vuelo Sky Airline 5351 por presentar un DNI amarillo a pesar de tener 19 años y no dar información correcta....” “.....a las 09:37 presento su carnet militar y aun así no le permitieron ingresar...”
2. Señalar, que, el pasajero se apersona a la puerta de sala de embarque a las 9:00 hrs presentando un DNI amarillo. Al ser una persona adulta debería presentar su DNI azul ya que el DNI que presentó no garantizaba la identificación como una persona adulta (recordemos que DNI amarillo son utilizados y representan a menores de edad para lo cual se hubiera tenido que solicitar permiso notarial para poder viajar) como asimismo la foto en dicho DNI no era similar a la persona que se tenía al frente por lo cual el personal de seguridad AVSEC le indicó que haga la consulta con la línea aérea en el counter del hall principal y que ellos podrían autorizarlo por lo que se cumplió con orientar al pasajero.





3. Señalar, que el pasajero se apersonó al counter de la línea aérea a las 9:06 hrs donde el personal de Sky Airline – Srta Katherine Encarnación - le indicó que no podía ingresar a su vuelo con DNI amarillo siendo mayor de edad ya que como línea aérea para ellos no era válido este documento en esas circunstancias.



4. Señalar, que el pasajero retorna a la puerta de sala de embarque a las 9.52:hrs y muestra una foto de un carnet militar de su propiedad lo cual para nosotros como seguridad del aeropuerto no es válido por tratarse de una foto. El pasajero debió presentarlo en físico para darlo por válido.





5. Señalar, que el pasajero nuevamente retorna y muestra en puerta de sala de embarque su carnet militar en físico a las 09:57 hrs y no a las 09:37 hrs como manifiesta en el reclamo presentado por su mamá.

Según las imágenes de nuestro CCTV pareciera que su madre le trajo dicho carnet.



6. Señalar, que a las 09:57 hrs cuando el pasajero tiene sus documentos completos y se presenta en puerta de sala de embarque nuevamente, el vuelo de Silky Airline ya se encontraba cerrado, con puertas cerradas y sacando escaleras a las 09:53 hrs exactamente.





Es todo cuanto tengo que informar a Ud. para su conocimiento.

Atentamente,



GROVER VEGA PEREZ
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

ANDINO

Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

Resolución 0002-2023-AAP-TCQ

1 mensaje

Alberto Kuriz Ponce <alberto.kuriz@aap.com.pe>

19 de abril de 2023, 16:33

Para: mmallco@crecefácil.pe

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Asistente Administrativa Tacna <asistente.tcq@aap.com.pe>

Buenas tardes Sra., Edith Mallco de la Cruz, se adjunta a la presente, Resolución N°0002-2023-AAP-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador

☎ (51) 1 713 2521 / 955 763 514
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"
Car. Panamerica 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.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo, divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información, sin el consentimiento de la Empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los eventuales daños que se pudieran ocasionar.

2 adjuntos**Resolución N 0002-2023-AAP-TCQ.pdf**

261K

**INFORME 005-2023 -reclamo 002-2023.pdf**

553K