



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.

RECLAMO Nº 000003		2023 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Pedro Ruiz ALVAREZ - Pedro		
	Teléfono: 90116 18441		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección de correo electrónico: Pedro.Ruiz.715.98 @ GMAIL.COM pedroruiz		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	1	19.495.673-8	
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Lolihurco FSO		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto TACNA		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>Al momento de consultar si podía salir de la sala de embarque a fumar un cigarrillo la respuesta fue negativa ya que hay que pagar una multa, lo cual lo entendí, y tome asiento, luego se me acerca el supervisor Grover Vega, acusandome de que había fumado en el baño, amenazandome que iba a revisar las cámaras por lo que me hizo sentir una rabia, angustia, para luego decirme que se había equivocado de persona, pero primero pedí acusarme y amenazarme solo con preguntar anteriormente si podía salir a fumar, tiene 0 (Adjuntar otra página de requerir más espacio) cuestiono y no puede ser supervisor aquí</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	AS		

Firma

Huella digital

Fecha: 19 de Abril de 2023



RESOLUCIÓN N° 0003-2023-AAP-TCQ

Expediente : 0003-2023-AAP-TCQ
Reclamante : Pedro Ruiz Álvarez

Tacna, 24 abril de 2023

VISTO:

El reclamo N° 0003-2023-AAP-TCQ de fecha 19 de abril de 2023, interpuesto por Pedro Ruiz Álvarez, identificado con Pasaporte N° 19.495.673-8 (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 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 que consultó si se podía salir de la sala de embarque a fumar un cigarrillo, siendo la respuesta negativa, pues según manifiesta le habrían manifestado que debía pagar una multa, lo que fue entendido por el Reclamante; sin embargo minutos después el supervisor Grover Vega le habría acusado de fumar en los servicios higiénicos, y le habría amenazado con revisar las cámaras, situación que le generó rabia y angustia, y que sin embargo luego de unos minutos le manifestó que se había equivocado de persona.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 006-2023-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 señalando que el Reclamante en un primer momento (15:41 horas) consultó si podía salir de la sala de embarque a fumar un cigarro a lo que



le manifestó que sí podía realizarlo, pero que debía pagar por el reingreso, procediendo el reclamante a retirarse al interior de la sala mostrando un poco su disconformidad.

Posteriormente, (15:48 horas) el reclamante retoma a los controles de seguridad y manifiesta su deseo de poner un reclamo por no permitirle salir de la sala de embarque y por querer cobrarle su reingreso, situación que fue atendida por el Jefe de Seguridad quien le manifestó que sí podía salir, solo que a su reingreso debía realizar un nuevo pago de acuerdo a la normatividad vigente, mostrando frente a ello su comprensión; seguidamente, (15:50 horas) el personal de limpieza informa que un pasajero se había encerrado en el baño y estaba fumando, y que al apersonarse a dicho ambiente no había nadie, ante lo cual la señora de limpieza erróneamente señaló la ubicación donde se encontraba el reclamante, motivo por el cual el Jefe de Seguridad procedió a preguntarle si era la persona que había estado en los servicios higiénicos, recibiendo respuesta negativa, ante lo cual se le manifestó que se procedería a revisar la cámaras de seguridad, y que en ningún momento se le acuso o amenazó.

Al respecto el artículo 34° del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N°035-2017-CD-OSITRAN señala

Artículo 34.- Sobre el pago de la TUUA por el reingreso a la zona de seguridad

Si durante el proceso de embarque el Usuario sale de la zona restringida a la zona pública deberá pagar nuevamente la TUUA siempre y cuando dicha salida fue producto de su responsabilidad y se le haya informado oportunamente al ingreso o salida de dicha zona.

La Entidad Prestadora podrá impedir el reingreso a la zona restringida a los Usuarios que no hayan pagado nuevamente la TUUA, siempre y cuando se les haya informado adecuada y oportunamente. De ser el caso, corresponderá a la Entidad Prestadora demostrar que cumplió con brindar al Usuario esta información.

Del mismo modo de acuerdo a la Ley N° 25357 se encuentra prohibido fumar en espacios cerrados de uso público, comprendiéndose a espacios de instituciones públicas y privadas y los medios de transporte de servicio público, cuyo artículo 3° señala lo siguiente:

Artículo 3°.— Los responsables o propietarios de la conducción de los espacios que se indican en los artículos precedentes, están obligados a cumplir con lo que se dispone, en el modo, forma y condiciones que el reglamento que se autoriza norme su cumplimiento.

En razón a lo indicado, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en su condición de Concesionario del Aeropuerto de Tacna, tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de la normatividad vigente dentro de la infraestructura aeroportuaria, siendo por tal motivo que se le advirtió al Reclamante que podía salir de la sala de embarque, pero para su reingreso debía efectuar un nuevo pago, de acuerdo a la normatividad vigente y que no se debía a una arbitrariedad de AAP; del mismo modo en cumplimiento de la normatividad que prohíbe fumar en espacios cerrados de uso público, y ante la comunicación del personal de limpieza es que el personal de seguridad se aproxima e indaga sobre dicha situación, y en aras de proteger la salud



de los demás usuarios y pasajeros del aeropuerto es que pregunta al reclamante y manifiesta que revisara las cámaras de seguridad.

Que, de acuerdo a las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por el 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 la conducta del Jefe de Seguridad fue desplegada a fin de dar cumplimiento a la normativa vigente, sin perjuicio de lo cual comprendemos el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por las molestias generadas, manifestando que tomaremos vuestro reclamo como una oportunidad de mejora en el control de las normas aplicables.

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° 0003-2023-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 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 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 e Informe N° 006-2023-AAP-AVSEC-TCQ al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna



RESOLUCIÓN N° 0008-2022-AAP-TCQ
ANEXO



INFORME N°006-2023-AAP-AVSEC-TCQ

A: SR. ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

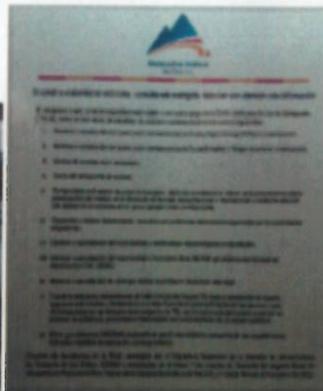
DE: SR. GROVER VEGA PEREZ
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO N° 000003-2023-AAP-TCQ

FECHA: 20 DE ABRIL DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al **RECLAMO N° 000003-2023-AAP-TCQ** Interpuesto:

1. Señalar, que, el pasajero se apersona a los controles de seguridad en sala de embarque a las 15:41 hrs preguntando si podía salir de sala de embarque a fumar un cigarro. Fue atendido por el oficial AVSEC Joel Curasi quien le indica que puede salir de la sala de embarque pero debe de pagar por el reingreso según lo normado por OSITRAN. En ningún momento se le dijo que era una "multa" como señala el pasajero en su reclamo. El pasajero se retira al interior de la sala mostrando un poco de disconformidad.



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





INFORME N°006-2023- AAP- AVSEC- TCQ

A: SR. ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

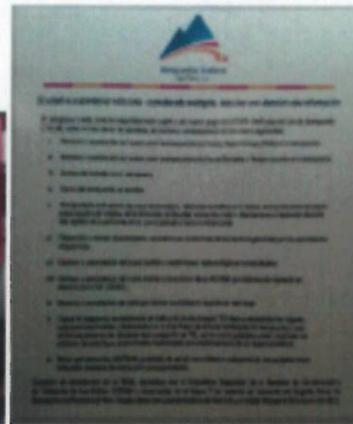
DE: SR. GROVER VEGA PEREZ
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO N° 000003-2023-AAP-TCQ

FECHA: 20 DE ABRIL DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al **RECLAMO N° 000003-2023-AAP-TCQ** interpuesto:

1. Señalar, que, el pasajero se apersona a los controles de seguridad en sala de embarque a las 15:41 hrs preguntando si podía salir de sala de embarque a fumar un cigarro. Fue atendido por el oficial AVSEC Joel Curasi quien le indica que puede salir de la sala de embarque pero debe de pagar por el reintegro según lo normado por OSITRAN. En ningún momento se le dijo que era una "multa" como señala el pasajero en su reclamo. El pasajero se retira al interior de la sala mostrando un poco de disconformidad.





2. Señalar, que el pasajero retorna a controles de seguridad a las 15:48 hrs y manifiesta al Oficial AVSEC Curasi su deseo de poner un reclamo por no permitirle salir de sala de embarque y por quererle cobrar su reintegro. El Oficial Curasi me informa y yo atiendo al pasajero reclamante explicándole nuevamente que si puede salir de sala de embarque pero el reintegro hay que hacer un pago por que está normado mostrando en esta oportunidad su comprensión al respecto.



3. Señalar, que a las 15:50 hrs personal de limpieza del aeropuerto – Sra Dulmira Mosqueda – nos informa que un pasajero de casaca negra se había encerrado en el baño y estaba fumando apersonándose yo mismo a los SSHH de varones. Al llegar ya no había nadie adentro y la señora de limpieza me señala hacia el módulo de recarga de celulares "Claro" que la persona era la que estaba ahí al frente. Vaya coincidencia la persona que estaba en dicho modulo justo era el pasajero reclamante.





4. Señalar, que me apersoné al pasajero reclamante y LE PREGUNTÉ si había estado en los SSHH fumando recibiendo como respuesta su negativa. Asimismo, le dije que de todos modos revisaría las cámaras del aeropuerto. Todo esto se le dijo en un tono de voz normal, sin levantar la voz ni acusándolo y mucho menos amenazándolo como señala en su reclamo.
5. Señalar, que a las 15.51 hrs la señora de limpieza me señala recién que el pasajero a quien le había preguntado no era el pasajero que vio salir de los SSHH por lo que juntos fuimos en busca del pasajero fumador encontrándolo cerca al módulo de "Claro".





6. Señalar, que a las 15:52 hrs el pasajero reclamante se me apersona nuevamente en controles de seguridad señalando que quiere el libro de reclamaciones. En esos momentos el reclamante mostró estar ofuscado como el mismo acepta en su reclamo teniendo como testigos a mi personal de seguridad.



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

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

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



ANDINO

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

RESOLUCIÓN 003-2023-AAP-TCQ

1 mensaje

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

24 de abril de 2023, 15:36

Para: pedroruiz1598@gmail.com

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

Buenas tardes Sr., Pedro Ruiz Álvarez, se adjunta a la presente, Resolución N°0003-2023-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.

 **Resolución N 0003-2023-AAP-TCQ.pdf**
557K