

Auxiliar Administrativa Tacna

Para: Alberto Kuriz Ponce
Asunto: RE: Reclamo via web aap.com.pe

From: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Sent: Saturday, September 25, 2021 11:41:47 AM
To: Reclamos <reclamos@aap.com.pe>
Cc: oscaravidala@gmail.com <oscaravidala@gmail.com>
Subject: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación Óscar Vidal Aguayo.

Su recurso será atendido de acuerdo al plazo establecido por ley.

Reclamo N° 004-2021-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Óscar Vidal Aguayo
Sede: TCQ
Tipo de documento: DNI
Número: 46923718
Correo electrónico: oscaravidala@gmail.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Tacna
Dirección: Marcona 340 surco
Teléfono: 987715554

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reconsideración
Número de reclamo asociado: oscaravidala@gmail.com
Reclamo: Buenos días se suponía que yo tenía mi vuelo a las 11:35 de la am del aeropuerto de Tacna a Lima. Llegué a las 9 am para dejar mi maleta en estrega de equipaje. En estos momentos son las 11

y 36 am y estoy en la puerta del aeropuerto, niquiera estoy en la sala de embarque, no puede ser posible que me hagan esto, soy un cliente recurrente, pero realmente me cambian las cosas, estoy parado desde hace horas y ustedes no solucionan este problema. De verdad que decepción de la empresa LATAM. Tengo un mal sabor!!

Elementos Probatorios: Mi vuelo es el LA2164, asiento 13F. Grupo 4, el embarque finaliza a las 11: 14.

Link de descarga de archivo:

<https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FYQt-Nye3LMEOsOJ7Xdr1MWfICgt2hJAA%2FIMG-20210923-WA0005.jpg?alt=media&token=9a00cb27-9a65-4485-8b8d-82c3b4a3a1da>

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o 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 daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.



Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°004-2021/AAP-TCQ/ST

INFORME N°004-2021 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: GUSTAVO ADOLFO CONDORI SÁNCHEZ
SUPERVISOR DE TERMINAL

ASUNTO: RECLAMO N° 004-2021-AAP-WEB-TCQ

FECHA: 25-09-2021



Mediante la presente me dirijo a usted para informarle lo ocurrido el día de hoy 25 de septiembre del 2021 en el aeropuerto de Tacna, específicamente en la sala operativa del Hall Principal.

1. Entrando en contexto de la situación en donde se originó el reclamo, informo que debido al estado meteorológico en malas condiciones de visibilidad, el vuelo LA2168 con destino a Tacna, decide cambiar su rumbo hacia la ciudad del Arequipa para recarga de combustible luego de estar sobrevolando alrededor de 50 minutos (esperando una mejora de visibilidad).
2. El explotador aéreo informa que el vuelo fue reprogramado con un estimado de salida a las 14:00 horas, por lo tanto, la sala de embarque se encontraba totalmente llena con el aforo completo, imposibilitando la continuidad de las operaciones para el siguiente vuelo LA2164, debido a un tema de aforo reducido por la coyuntura actual del Covid-19.
3. El explotador aéreo LATAM decide la evacuación de los pasajeros por la sala de llegada para que estos puedan aguardar hasta su nuevo ingreso en referencia a la nueva hora reprogramada, de esta manera con los pasajeros del vuelo LA2168 ya fuera de la sala de embarque, se pueda dar ingreso a los pasajeros del siguiente vuelo LA2164 y no se genere una demora por arrastre de vuelos en sede.
4. En este momento los pasajeros del vuelo LA2168 deciden no acatar las disposiciones del explotador aéreo para dejar libre la sala de embarque y más aún que también se tenía pasajeros en el pre TUUA, pasillo hall y hall principal como se evidencia en el anexo 1 y 2 del mismo vuelo, pasando a una situación fuera de control, puesto que los pasajeros de dicho vuelo quisieron ingresar al área restringida por la fuerza, pese a que se tuvo personal policial esta situación no cesaba, posterior a ello los pasajeros del vuelo LA2168 bloquearon las salidas de las puertas de la sala de embarque como se ve en el anexo 3 y anexo 4



5. Entonces, debido a los factores de aforo y de seguridad tanto de los pasajeros, usuarios y de las operaciones aéreas, se decidió no aperturar a tiempo las puertas del ingreso al hall principal para el vuelo LA2164, tal como lo estipula los LINIAMIENTOS SECTORIALES PARA PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL en su numeral 5.2, inciso c) ***El ingreso al terminal aeroportuario por parte de los pasajeros, será con tres (3) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, para el caso de Lima; y de dos (2) horas de anticipación para el resto de aeropuertos a nivel nacional.***
6. Adicionar al párrafo anterior que, por parte del explotador aéreo y personal de seguridad comunico oportunamente lo que estaba sucediendo en la sala de embarque, motivo por el cual aún no podían ingresar los pasajeros del vuelo LA2164. Mencionar también que es el explotador aéreo el responsable de los pasajeros y las coordinaciones itinerantes de sus vuelos.
7. Mencionar también que, si, se dejó ingresar a una cantidad determinada de pasajeros al hall a las 10:30 horas y a la sala de embarque a las 10:39 horas. Esto con la finalidad de hacerlos ingresar directamente a la aeronave pero como ya se mencionó los pasajeros del vuelo LA2168 bloquearon totalmente las puertas de embarque.
8. Por último y no menos importante, cabe resaltar que se entiende el reclamo del pasajero, pero nosotros como operadores de aeródromo priorizamos la seguridad del pasajero y de las operaciones aéreas. Es por ello que los pasajeros del vuelo LA2164 se vieron afectados pero debemos recordar que este retraso fue producido por una serie de factores, iniciando por un tema climatológico hasta convertirse en un amotinamiento de los pasajeros y el no cumplimiento de las disposiciones de la línea aérea con sus pasajeros.

Sin otro en particular quedo de Usted.

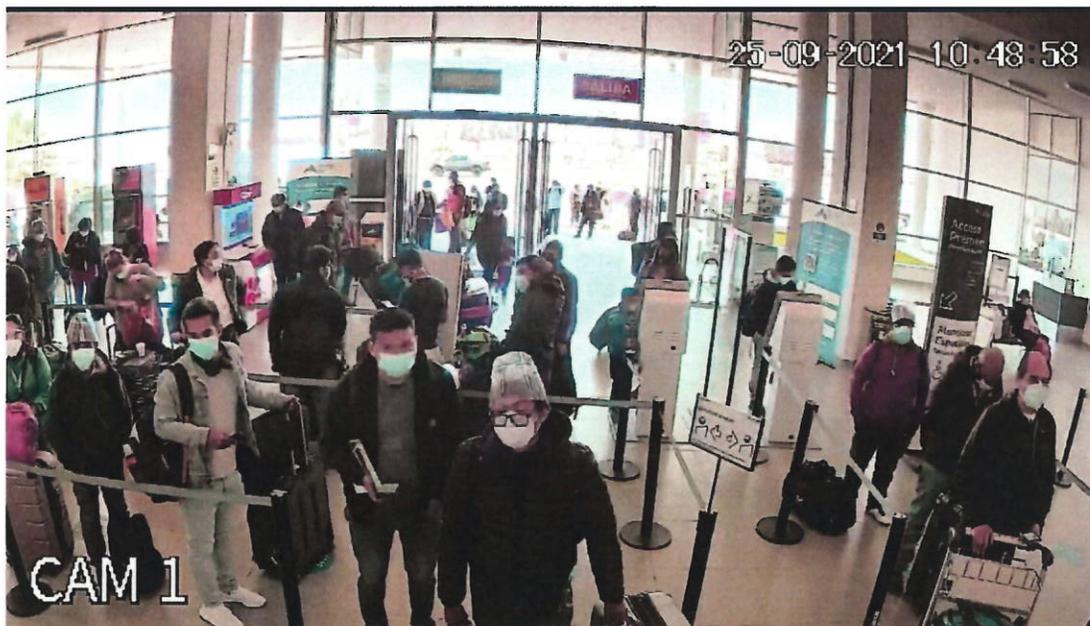
Ing. Gustavo Adolfo Condori Sánchez
Supervisor de Terminal
Aeropuerto de Tacna

*Adjunto

- Anexos
- Reclamo WEB

*Total de folios (05 hojas)

Anexo 1



Anexo 2



Anexo 3



Anexo 4



Reclamo N° 004-2021-AAP-WEB-TCQ



Muchas gracias por su comunicación Óscar Vidal Aguayo.

Su recurso será atendido de acuerdo al plazo establecido por ley.

Reclamo N° 004-2021-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Óscar Vidal Aguayo

Sede: TCQ

Tipo de documento: DNI

Número: 46923718

Correo electrónico: oscaravidala@gmail.com

Nacionalidad: Perú

Provincia y Departamento: Tacna

Dirección: Marcona 340 surco

Teléfono: 987715554

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reconsideración

Número de reclamo asociado: oscaravidala@gmail.com

Reclamo: Buenos días se suponía que yo tenía mi vuelo a las 11:35 de la am del aeropuerto de Tacna a Lima. Llegué a las 9 am para dejar mi maleta en estrega de equipaje. En estos momentos son las 11 y 36 am y estoy en la puerta del aeropuerto, niquiera estoy en la sala de embarque, no puede ser posible que me hagan esto, soy un cliente recurrente, pero realmente me cambian las cosas, estoy parado desde hace horas y ustedes no solucionan este problema. De verdad que decepción de la empresa LATAM. Tengo un mal sabor!!

Elementos Probatorios: Mi vuelo es el LA2164, asiento 13F. Grupo 4, el embarque finaliza a las 11: 14.

Link de descarga de archivo:

<https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-slaging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FYQt-Nye3LMEOsOJ7Xdr1MWfICq2hJAA%2FIMG-20210923-WA0005.jpg?alt=media&token=9a00cb27-9a65-4485-8b8d-82c3b4a3a1da>

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.

Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.

Revisión continua de los buzones de correo.



RESOLUCIÓN N° 004-2021-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 004-2021-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Óscar Vidal Aguayo

Tacna, 29 de Septiembre de 2021.

VISTO:

El reclamo N° 004-2020-AAP-WEB-TCQ, de fecha 25 de Septiembre de 2021, interpuesto por Óscar Vidal Aguayo, identificado con DNI N° 46923718 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto "Coronel FAP Carlos Ciriani" 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, la Reclamante presenta su queja señalando que no se le habría permitido ingresar al Aeropuerto a las 09:00 horas para el vuelo que tenía previsto a las 11:35 horas, indicando que a las 11:36 horas aun no ingresaba al terminal.

Que, conforme lo señalado en el Informe N° 002-2021-AAP-TCQ-ST de fecha 01 de Julio del 2021, el mismo que se adjunta a la presente, se advierte que la situación se originó por cuanto la aerolínea LATAM Airlines debido a las malas condiciones de visibilidad en la ciudad de Tacna, decidió cambiar el rumbo del vuelo LA2168 hacia la ciudad de Arequipa, razón por la cual AAP comunica a los pasajeros que el horario del vuelo ha sido



reprogramado y por tanto dado que en la sala de embarque se encontraban pasajeros del siguiente vuelo LA 2164, por un tema de aforo debido la pandemia de venimos atravesando por el COVID 19, no era posible el ingreso de los pasajeros del vuelo que forma parte el Reclamante.

Que, sobre el particular se debe tener en cuenta, que debido a la coyuntura de pandemia que venimos atravesando el ingreso al terminal aéreo es dos (02) horas anteriores a la salida programada del vuelo, de acuerdo a los lineamientos sectoriales emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y al Protocolo de Reinicio de Operaciones para la Prevención del Contagio del Covid de Aeropuertos Andinos del Perú, por cuyo motivo los pasajeros deben cumplir el horario señalado para el ingreso al terminal del Aeropuerto, y que si bien el reclamante cumplió con presentarse el horario establecido, este se vio modificado por un hecho no imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (decisión de la aerolínea por motivos climáticos) por lo que la empresa se vio obligada a cumplir las medidas de aforo debido a la emergencia sanitaria que venimos atravesando, en salvaguarda de la salud de los pasajeros de posible contagio de COVID 19.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por el Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso; sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente no se advierte un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto. No obstante ello, la empresa toma el presente reclamo como una oportunidad de mejora para intentar mitigar a futuro los inconvenientes que se presentan cuando acontecen situaciones excepcionales como la ocurrida y evidenciada.

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° 004-2020-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa, sin perjuicio de comprender su malestar por los inconvenientes suscitados que obedecen a razones ajenas a la empresa relacionadas con la situación excepcional acontecida y con el cumplimiento de las medidas sanitarias de aforo.

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.





Aeropuertos
Andinos del
Perú





Aeropuertos
Andinos del
Perú



Auxiliar Administrativa Tacna

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: jueves, 30 de septiembre de 2021 04:44 p.m.
Para: oscaravidala@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: Reclamo via web aap.com.pe
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN 004-2021-AAP-WEB-TCQ.pdf

Buenas tardes Sr. Óscar Vidal Aguayo buenas tardes, se adjunta la presente, resolución N°004-2021-AAP-TCQ, en repuesta 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.