

**ANDINO**

Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;

---

**Reclamo via web aap.com.pe**

5 mensajes

---

**Sistema Web AAP** <web@aap.com.pe>  
Para: reclamos@aap.com.pe

4 de julio de 2022, 16:39



## Muchas gracias por su comunicación Eleuterio .

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

### Reclamo N° 007-2022-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Eleuterio  
**Sede:** TCQ  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 00471113  
**Correo electrónico:** [esmusicperu@hotmail.com](mailto:esmusicperu@hotmail.com)  
**Nacionalidad:** Peru  
**Provincia y Departamento:** Tacna  
**Dirección:** Razuri 320  
**Teléfono:** 976762565

**Autorizó la notificación por correo:** No

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** Presento, la presente reclamo por abuso de autoridad por parte de los vigilantes de ingreso, como el viajero no puede contar con apoyo familiar, en todo caso sería el responsable de sus equipaje el personal de vigilancia. Me reservo tomar acciones legales.  
**Elementos Probatorios:** No consignado.

**Link de descarga de archivo:** No consignado.

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.

© 2021 Aeropuertos Andinos del Perú. All rights reserved.



**CAR-0070-2022-AAP-TCQ**

Tacna, 05 de Julio del 2022

Señor:  
Euleuterio Aguilar Aguilar  
Cal Razuri 320  
Tacna  
Presente. -

De nuestra especial consideración:

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 007-2022-AAP-WEB-TCQ, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 007-2022-AAP-WEB-TCQ, de fecha 04 de Julio del 2022, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A**



Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto de Tacna

*El Euleuterio Aguilar Aguilar  
00 471173  
05/07/22*



## **RESOLUCIÓN N° 0007-2022-AAP-WEB-TCQ**

**Expediente :** 0007-2022-AAP-WEB-TCQ  
**Reclamante :** Eleuterio Aguilar Aguilar

Tacna, 5 de julio de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 007-2022-AAP-WEB-TCQ, de fecha 4 de julio de 2022, interpuesto por Eleuterio Aguilar Aguilar, identificado con DNI N° 004711113 (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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

*"Presento, la presente reclamo por abuso de autoridad por parte de los vigilantes de ingreso, como el viajero no puede contar con apoyo familiar, en todo caso sería el responsable de sus equipaje el personal de vigilancia. Me reservo tomar acciones legales (SIC)".*

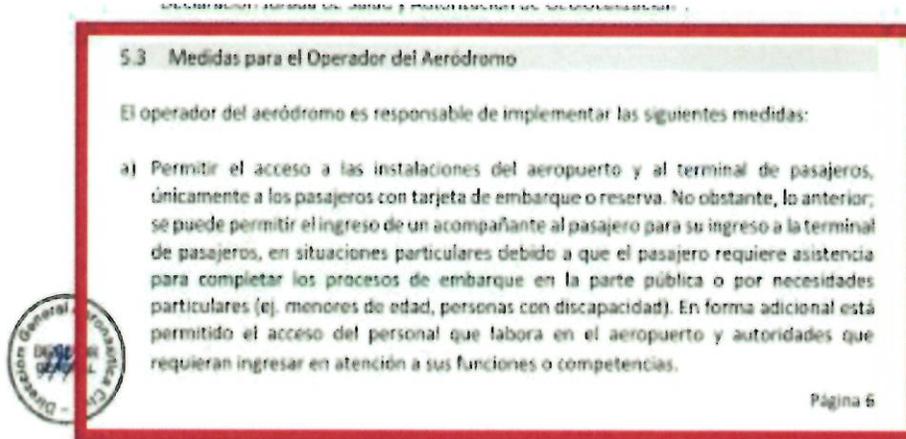
Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 013-2022-AAP-AVSEC-TCQ que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de la revisión del Informe N° 013-2022-AAP-AVSEC-TCQ, se aprecia que en efecto el Reclamante solicitó ingresar a la terminal señalando que brindaría apoyo a un pasajero.

Que, al respecto, no obstante, la disposición establecida por la autoridad aeronáutica cuya imagen se copia a continuación, que permite el ingreso a acompañantes de pasajeros en



situaciones excepcionales, al Reclamante se le permitió el ingreso, pese a que en un primer momento se consideró que no se trataba de una situación excepcional.



Que, en ese sentido, lo acontecido no constituye una acción de abuso de autoridad, sino el cumplimiento de una disposición que restringe el acceso a acompañantes a la terminal, permitiendo el ingreso de manera excepcional.

Que, dicha restricción emitida por la autoridad ha sido publicada y se encuentra vigente, por lo que todas las personas se encuentran obligadas a su cumplimiento.

Que, por lo tanto, al no haberse verificado una acción indebida por parte del personal de control en perjuicio del Reclamante y por el contrario habersele permitido el ingreso, no obstante la restricción dispuesta, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y solicitarle su comprensión por la aplicación de la restricción dispuesta por la autoridad, cuya finalidad es evitar la aglomeración de personas por la pandemia del COVID 19, cuyos efectos aún no cesan.

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° 007-2022-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 013-2022-AAP-AVSEC-TCQ que se adjunta, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y solicitarle su comprensión por la aplicación de la restricción dispuesta por la autoridad, restricción que es de obligatorio cumplimiento.

**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>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 013-2022-AAP-AVSEC-TCQ al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto de Tacna

---

<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**

*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°013-2022- AAP- AVSEC- TCQ

**A:** SR. ALBERTO KURIZ PONCE  
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

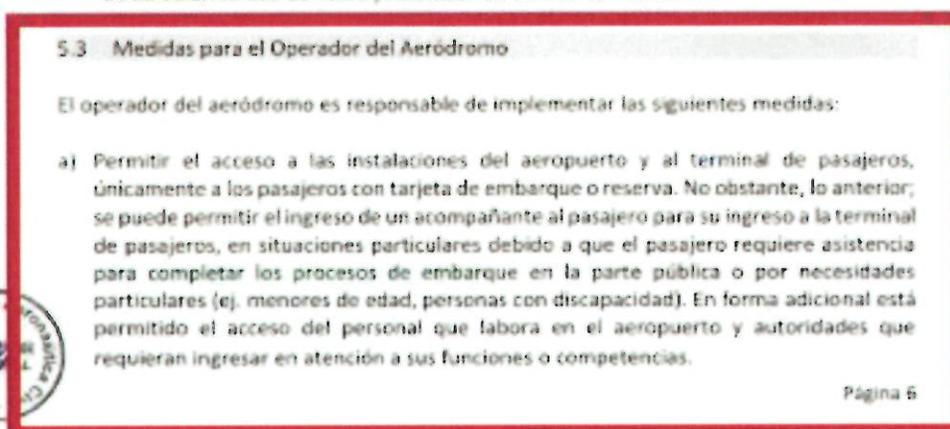
**DE:** SR. GROVER VEGA PEREZ  
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

**ASUNTO:** DESCARGO RECLAMO N° 007-2022-AAP-WEB-TCQ

**FECHA:** 05 DE JULIO DEL 2022

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al **RECLAMO N° 007-2022-AAP-WEB-TCQ** interpuesto:

1. El reclamante señala que aproximadamente a las 16:30 hrs vino a despedir a un familiar y que el personal de vigilancia ubicado en la puerta principal del hall no le permitió el ingreso al terminal aéreo. El reclamante señala que su intención era ayudar con sus cosas al familiar que venía a despedir.
2. Señalar que, según los Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga vigente, señala que el ingreso al terminal aéreo sólo es para pasajeros.



3. Señalar que, según la evaluación del personal de vigilancia, las cosas con que deseaba ayudar el reclamante al familiar no ameritaba su ingreso por ser pertenencias menores, sin embargo igual se le dio acceso al hall principal

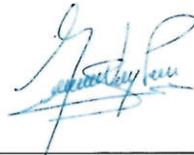


4. Señalar que el personal de vigilancia en ningún momento trato mal al reclamante, es más le informo que sólo cumplía con los procedimientos establecidos, pero sin embargo el reclamante igual procedió a colocar su reclamo.

Se adjunta descargo del personal de vigilancia – ASA CESAR INTA

Es todo cuanto tengo que informar para su conocimiento.

Atentamente,



---

GROVER VEGA PEREZ  
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA



TURNO: "....."

INFORME N°

Del : ASA  
 Al : Jefe de seguridad  
 Asunto : incidente en Hall principal  
 Puesto : Hall principal  
 Fecha : 04-03-22

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

Siendo las 16:30 del día 04-03-22, me encontraba reclamando mi servicio de seguridad en el Hall principal por lo del incidente que un usuario que en compañía de su familiar, quiso ingresar a las instalaciones del terminal por lo cual se le hizo a indicar que el ingreso es exclusivamente para pasajeros a lo cual este usuario a lo indicado intento ingresar con lo excusa de ayudar con el equipaje a su familiar (mencionando antes querer despedirse a su familiar) y volviéndole indicar el procedimiento, aun así se le dio acceso por apoyar en cargar el equipaje a su familiar. Por ende me informan que el usuario pudo su reclamo.

Se menciona que en todo momento se hizo cumplir los protocolos y procedimientos.

Es todo en cuanto tenga que informar.

*[Signature]*  
C. Inta

