



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 <b>000010</b>		2023 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	JORGE CALDERON KAHANI		
	Teléfono:		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección de correo electrónico: JORGE.A.C.M@HOTMAIL.COM		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	40803186		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	AV. MIRAFLORES 780 TACNA - TACNA - PERU		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	FAVOR DE TOMAR LAS MEDIDAS CORRECTIVAS YA QUE POR UN PROBLEMA EN LA GARITA DE INGRESO AL AEROPUERTO EL PERSONAL DE SEGURIDAD VLADIMIR KATALLANA MEDINA SE EXPRESO DE MANERA OFENSIVA DICIENDO "INDIO DE HIERDA" LO CUAL ME PARECE QUE NO ES LA FORMA CORRECTA DE EXPRESARSE		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
	Firma		Huella digital
	Fecha: 19 de MAYO de 20 23		



**INFORME N°009-2023- 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° 000010-2023-AAP-TCQ

**FECHA:** 19 DE MAYO DEL 2023

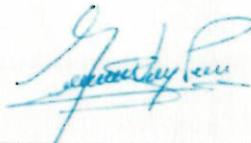
Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al **RECLAMO N° 000010-2023-AAP-TCQ** interpuesto:

1. Señalar, que una vez interpuesto el reclamo en mención, se hizo la consulta al agente Vladimir Matallana (Liderman), quien se encontraba cubriendo el puesto en peaje ingreso principal al aeropuerto sobre lo acontecido, señalando que un vehículo que no quiso pagar el peaje al momento de salir obstruía la salida de vehículos y que para evitar más aglomeración de autos procedió a comunicar el hecho a los vehículos que estaban por ingresar en este caso un vehículo taxi conducido por el reclamante. Según señala el agente Matallana, el reclamante decide no ingresar al aeropuerto bloqueando en ingreso vehicular hacia el mismo tanto así que otros choferes de otros vehículos que se encontraban detrás del reclamante y deseaban ingresar al aeropuerto, tuvieron que bajarse de sus unidades para llamar la atención al reclamante

Según el agente Matallana, el reclamante espero que se solucione el problema de la salida de vehículos para proceder a desbloquear el ingreso al mismo. Asimismo, señala que en ningún momento faltó el respeto al reclamante teniendo como testigo a un chofer del comité de taxis del aeropuerto "Asociación de Taxis No.10" – Sr. Cáceres.

Se adjunta informe de descargo del agente Matallana

Atentamente,



GROVER VEGA PEREZ  
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

# INFORME

INFORME N°

TURNO: "

D 1 1

Del : J.C. MATALLANA M. VLAZQUEZ  
Al : Supervisor Seguridad Sr. GABRIEL VEGA  
Asunto : Incidente en Peaje  
Puesto : PEAJE  
Fecha : 19-05-23

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente: Que siendo las 10:20 aprox. se acerco al peaje al vehiculo de placa C7E-070 radio Taxi (Triangulo) conducido por el Sr. JORGE CALDERON RAMONI, al cual se le informo que habia problemas de la salida de peaje con un Taxi que no queria pagar y que por ese motivo se le indicio que si iba a ingresar y si lo pasaba los 3 minutos iba a pagar el peaje a lo que respondio que esto no era peaje sino estacionamiento y que no se iba a estacionar, igual se le indicio que de preferencia no ingreso a respecto a un lado del ingreso y que se solucionara la salida de vehiculos a que le indicio a su pasajero que tendria que pagar peaje si se pasaba el su tiempo caso omiso y si medio hasta la etiqueta para no sacaba Ticket por lo que me acerque y le dije que saque Ticket y avance porque iba a obstaculizar el ingreso de los demas vehiculos a lo que me hacia caso omiso y no se movia estuvo alrededor de 10 minutos, inclusive a las 10:30 llego un vehiculo que queria ingresar y no asi se movio se bajaron los chopos de dichos vehiculos para decirle que se moviera a la sala que manejaba uno de los vehiculos le indicio que con ella no tenia nada que hablar y el otro chico era el Sr. CAJONES abona de del comite 10 que tambien se bajo a decirle que se moviera el Sr. indicio que yo le pille el respeto insultandolo diciendole "Indio de mierda" le cual niego totalmente solo levante la voz para indicarle que avance y tengo como Testigo el Sr. CAJONES del comite 10  
Es Todo cuanto tengo que informar

J.C. MATALLANA M. VLAZQUEZ  
DNE: 10783357



## RESOLUCIÓN N° 0010-2023-AAP-TCQ

**Expediente** : 0010-2023-AAP-TCQ  
**Reclamante** : Jorge Calderón Mamani

Tacna, 22 Mayo de 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 0010-2023-AAP-TCQ de fecha 19 de mayo de 2023, interpuesto por Jorge Calderon Mamani, identificado con DNI N° 40803186 (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 manifiesta que debido a un problema que tuvo en la garita de ingreso al Aeropuerto el personal de seguridad se expreso de manera ofensiva, y considera que no es la forma correcta de expresarse.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 009-2023-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 acontecieron cuando un vehículo no quiso pagar el peaje y se advirtió de ello a los vehículos que estaban por ingresar a fin de evitar aglomeraciones, siendo en dichas circunstancia el Reclamante que estaba en su unidad vehicular decide no ingresar al Aeropuerto, impidiendo con ello el ingreso vehicular hacia el mismo, tal es así que otros conductores bajaron de sus vehículos para llamar la atención al Reclamante, pues ello si querían ingresar al aeropuerto; sin embargo el



Reclamante espero hasta que se soluciones el impase con el vehículo de salida para proceder a desbloquear al ingreso, del mismo modo se precisa que el ningún momento se expresó insulto alguno al reclamante, siendo que por las circunstancias se le hablo de manera fuerte a efecto que avance y libere el ingreso para los otros usuarios.

Que, al respecto corresponde indicar que de la revisión de los actuados no se aprecia un incumplimiento en el procedimiento de seguridad, no obstante, la empresa considera que a pesar de que no corresponde declarar fundado el reclamo interpuesto, tomará acciones para capacitar al personal para que en el marco de las indicaciones que se brinde a lo usuarios y/o pasajeros no se dé una impresión inadecuada que pueda ser tomada como un trato inadecuado o acción equivalente.

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 IMPROCEDENTE el reclamo N° 0010-2023-AAP-TCQ interpuesto por el 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 a la 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 resolución<sup>1</sup>.

---

<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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución e Informe N° 009-2023-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°009-2023- 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° 000010-2023-AAP-TCQ

**FECHA:** 19 DE MAYO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al **RECLAMO N° 000010-2023-AAP-TCQ** interpuesto:

1. Señalar, que una vez interpuesto el reclamo en mención, se hizo la consulta al agente Vladimir Matallana (Liderman), quien se encontraba cubriendo el puesto en peaje ingreso principal al aeropuerto sobre lo acontecido, señalando que un vehículo que no quiso pagar el peaje al momento de salir obstruía la salida de vehículos y que para evitar más aglomeración de autos procedió a comunicar el hecho a los vehículos que estaban por ingresar en este caso un vehículo taxi conducido por el reclamante. Según señala el agente Matallana, el reclamante decide no ingresar al aeropuerto bloqueando en ingreso vehicular hacia el mismo tanto así que otros choferes de otros vehículos que se encontraban detrás del reclamante y deseaban ingresar al aeropuerto, tuvieron que bajarse de sus unidades para llamar la atención al reclamante

Según el agente Matallana, el reclamante espero que se solucione el problema de la salida de vehículos para proceder a desbloquear el ingreso al mismo. Asimismo, señala que en ningún momento faltó el respeto al reclamante teniendo como testigo a un chofer del comité de taxis del aeropuerto "Asociación de Taxis No 10" - Sr. Cáceres.

Se adjunta informe de descargo del agente Matallana

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ  
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA





**INFORME**

INFORME N°

TURNO: "

014

Del : J.C. Matallana A. Villacima  
 Al : Supervisor Seguridad Sr Gabriel Vega  
 Asunto : Tránsito en Aéreo  
 Puesto : Paseo  
 Fecha : 17-05-23

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente: Que cuando las 10:20 aprox. se acerca al Pery el vehículo de placa C78-0170 radio Taxi (Triunfante) conducido por el Sr. Jorge Calderon Jarama, al cual se le informa que había problema en la Salida de pasaje con su Taxi por no poder pagar y que por ese motivo se le indica que se iba a ingresar y se le pasaba los 3 minutos iba a pagar al pasaje a la que respondio que esta no era pasaje sino estacionamiento y que no se iba a estacionar, igual se le indica que al preferencia no regresó a repase a un lado del ingreso a que se colocaron la salida de vehículos a que le indicamos se pasara que pueden que pagar pasaje a la pasaje, el Sr. Jorge caso omiso y se movió hasta la estacionamiento para no pagar Ticket por lo que me ocupé y le dije que pagar Ticket y aserme porque iba a obstaculo el ingreso de los demás vehículos a lo que me dice que amon y en la mano estos alrededor de 10 minutos, volviendo a las mismas hora me volviendo que querian ingresar y así se movió se bajaron los aduana de dentro vehículos para decirle que le movió a la sala que manejaré van a los vehículos a radio que en ella se tiene modo que hablar y al ser ok por con el Sr. Jarama abando del auto ya que también se bajo a decirle que se movió, al Sr. indicio que ya le pido el boleto resalta del documento "Bando de multa" a cual me dijo totalmente, solo levante de una parte radio que avanza y tengo que trabajar al Sr. Jarama del auto ya que todo auto tiene que responder

J.C. Matallana  
 Sr. Supervisor Matallana  
 DNI: 10483557





**CAR-058-2023-AAP-TCQ**

Tacna, 22 de Mayo 2023

Señor;  
**JORGE CALDERON MAMANI**  
Av, Miraflores 780  
Tacna- Tacna  
Presente. -

Asunto : Resolución 0010-2023-AAP-TCQ  
Referencia : Reclamo 0010-2023-AAP-TCQ

De nuestra especial consideración:

Por medio de la presente los saludamos cordialmente y en atención al asunto de la referencia, nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N.º 0010-2023-AAP-TCQ, mediante la cual se resuelve el reclamo N.º 0010-2023-AAP-TCQ, de fecha 19 de Mayo de 2023, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Muy atentamente,

ROSA MARI VIGIL  
00477973  
MADRE  
Buenos días  
23-05-2023

Alberto Kuriz Ponce  
Administrador

**Aeropuertos Andinos del Perú S.A.**  
**RUC 20538593053**