

---

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

2 mensajes

---

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

Para: reclamos@aap.com.pe

Cc: tomy6639@hotmail.com

7 de octubre de 2023, 17:51



## Muchas gracias por su comunicación Maria Antonieta Ortigas vigil.

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

### Reclamo N° 011-2023-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Maria Antonieta Ortigas vigil

**Sede:** TCQ

**Tipo de documento:** DNI

**Número:** 06808507

**Correo electrónico:** [tomy6639@hotmail.com](mailto:tomy6639@hotmail.com)

**Nacionalidad:** Peru

**Provincia y Departamento:** Tacna

**Dirección:** Los Alhelios 161 Urb Santa María Chosica lima

peru

**Teléfono:** 996062682

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** Me retuvieron un juego de tijeras y peine que compré estaban empaquetados. Una tijera si podría medir los 6 CM y la otra era 3 CM mas pequeña. Lo cual les hice saber pero arbitrariamente la Srta le indico al joven que NO me devolviera nada. exigí la devolución del peine y tijera pequeña ya que a la vista era pequeña.igual ni siquiera tuvieron la amabilidad de medirla ante mi para poder aceptar su posición. Ante esto les solicité que introduzcan las tijeras en el contenedor

ya que era lo correcto. Lo cual hicieron. SUGIERO TENGAN UN CENTIMETRO PARA ESTOS CASOS. PORQUE MAS PARECE UN ROBO QUE UNA MEDIDA DE SEGURIDAD

**Elementos Probatorios:** Foto del empaque de la tijera punta redonda y pequeña y de la puntiaguda más larga

**Link de descarga de archivo:** [https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FqdTcq3FpTaLnMNAaLt9HX3SzU-iz2Xlw%2FIMG\\_20231007\\_174937.jpg?alt=media&token=faf82b30-e65c-41f2-b445-c755a4468427](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FqdTcq3FpTaLnMNAaLt9HX3SzU-iz2Xlw%2FIMG_20231007_174937.jpg?alt=media&token=faf82b30-e65c-41f2-b445-c755a4468427)

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.



## RESOLUCIÓN N° 0011-2023-AAP-WEB-TCQ

**Expediente :** 0011-2023-AAP-WEB-TCQ  
**Reclamante :** María Antonieta Ortigas Vigil

Tacna, 12 de Octubre de 2023.

### **VISTO:**

El reclamo N° 0011-2023-AAP-WEB-TCQ, de fecha 07 de Octubre de 2023, interpuesto por María Antonieta Ortigas Vigil, identificado con DNI N° 06808507 (en adelante, la Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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, el Reclamante manifiesta que le retuvieron un juego de tijeras al tener medidas mayores a las permitidas y por cuyo motivo dichos objetos fueron depositados en el contenedor de objetos retenidos del Aeropuerto, considerando que dicha retención es incorrecta.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 020-2023-AAP-AVSEC-TCQ que da cuenta de lo acontecido tras las averiguaciones correspondientes y que se adjunta a la presente como parte integrante.

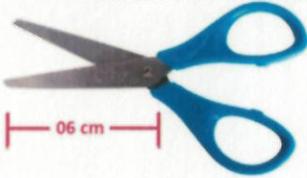
Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, se debe tener en cuenta que de acuerdo con el Programa de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto de Tacna aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC, establece como responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., lo siguiente



**4.5. INSPECCIÓN DE PERSONAS, ARTÍCULOS Y VEHÍCULOS QUE INGRESAN A LA ZSR.**

Conforme lo establece el PNSAC vigente en el punto 10.2 literal p), Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es responsable de controlar el acceso e inspeccionar a todas las personas y sus pertenencias, bienes, mercancías, vehículos, tripulantes, pasajeros (de origen, transbordo o tránsito) y sus equipajes de mano antes de su ingreso a la ZSR del aeródromo, a fin de evitar que se introduzcan armas, material incendiario, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosos o artículos **prohibidos** que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.

En ese contexto, dicho programa contiene un Listado Referencial de Artículos Prohibidos, el mismo que establece que objetos pueden ser transportados sin restricción y cuales tiene restricciones, como es el caso de las tijeras, y se advierte a continuación

<p>Tijeras con una hoja de longitud menor o igual a 06 cm.</p>		 <p>“Con restricción”</p>
----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En ese sentido, como se aprecia en el referido informe, se procedió a realizar la medición de las tijeras de la pasajera, y la misma superaba el tamaño permitido para transportar como equipaje de mano.



Que, de acuerdo a las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por la Reclamante; sin embargo no se advierte un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., toda vez que se advierte una diligencia del personal de seguridad al realizar la inspección y cumplir con



el procedimiento establecido en el Programa de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto de Tacna aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC.

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 0011-2023-AAP-WEB-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 resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 020-2023-AAP-AVSEC-TCQ al correo consignado en el reclamo.

**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°020-2023- AAP- AVSEC- TCQ**

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

**DE:** SRTA. NELDI YLAQUITA PORTUGAL  
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA (E)

**ASUNTO:** DESCARGO RECLAMO N° 000011-2023-AAP-WEB-TCQ

**FECHA:** 09 DE OCTUBRE DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente referente al **RECLAMO N° 000011-2023-AAP-TCQ** interpuesto:

1. Que el día 07 de octubre del 2023, siendo las 17:09 horas aproximadamente; cuando me encontraba en el puesto de inspección máquina de Rx le indico al oficial AVSEC Subal Párraga, quien se encontraba en el puesto de post máquina, realizar la revisión de un equipaje que aparentemente contenía 2 tijeras. El oficial procede a realizar la inspección de dicho equipaje y me indica que efectivamente hay 2 tijeras en un empaque junto con un peine. (anexo 1)
2. El oficial AVSEC Subal Párraga le indica a la pasajera que realizará la medición de dichas tijeras para verificar si exceden con la medida permitida. La primera medición se realiza con las tijeras dentro de su empaque para evitar alterar el producto en caso puedan ser permitidas. (anexo 2)
3. Al verificar que las tijeras excedían el tamaño permitido, el oficial AVSEC Subal Párraga se dirige a la pasajera y le expresa que no puede llevar dichas tijeras porque excedían la medida permitida según la normativa en nuestro Programa de Seguridad. Para lo cual, la pasajera le pide medir las otra vez sin el empaque, el oficial procede a realizar una segunda medición a las tijeras, pero de forma individual (sin el empaque). (anexo 3)
4. Habiendo verificado por una segunda vez que las tijeras excedían el tamaño permitido, la pasajera acepta dejarlas en estado de abandono solicitando al oficial que las deposite en la urna de objetos prohibidos y procedo a registrarlas en el formato de relación de objetos prohibidos en sala de embarque (anexo 4). quiero recalcar que siempre se espera la confirmación de cada pasajero para realizar el depósito en la urna, por tal motivo el oficial mantenía las tijeras en la mano.



5. Siendo las 17:31 horas aproximadamente: la pasajera se acerca nuevamente al puesto de post máquina y me pide que quisiera que midamos las tijeras en su delante y le muestre el documento donde se indica que no puede llevar una de las tijeras, a lo que le respondo que las tijeras ya fueron depositadas en la urna de artículos prohibidos y procedo a mostrarle un extracto de nuestro Programa de Seguridad donde indica que las hojas de las tijeras deben de tener una longitud menor o igual a 6 cm (anexo 5).
6. Adicional adjunto foto de dichas tijeras en su tamaño real donde se aprecia que efectivamente exceden la medida permitida. (anexo 6)



(Anexo 1)



(Anexo 2)



(Anexo 3)



(anexo 3)

(51)

Aeropuertos Andinos del Perú		PERIODO: 2023-10-07-17:11-32					EQUIPO FUENTE: 0001-01	
		RELACION DE OBJETOS PROHIBIDOS - SALIDA DE EMERGENCIAS					Fecha de ingreso: 2023-10-07	
FECHA	HORA	USUARIO	OBJETO	TIPO	ESTADO	NOTAS	FECHA DE SALIDA	
2023-10-07	17:11:32	...	...	...	...	...	...	
2023-10-07	17:11:39	...	...	...	...	...	...	
2023-10-07	17:11:45	...	...	...	...	...	...	
2023-10-07	17:11:52	...	...	...	...	...	...	
2023-10-07	17:12:00	...	...	...	...	...	...	
2023-10-07	17:12:08	...	...	...	...	...	...	
2023-10-07	17:12:15	...	...	...	...	...	...	
2023-10-07	17:12:22	...	...	...	...	...	...	
2023-10-07	17:12:30	...	...	...	...	...	...	
2023-10-07	17:12:37	...	...	...	...	...	...	
2023-10-07	17:12:45	...	...	...	...	...	...	
2023-10-07	17:12:52	...	...	...	...	...	...	
2023-10-07	17:13:00	...	...	...	...	...	...	

(anexo 4)





(anexo 5)

LISTADO ESPECIAL DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS		REQUISITOS PARA EL PASAJE
REQUISITOS INTERNACIONALES (TARJETA VERDE INTERNACIONAL)		
Pinas		
Objetos		
Objetos de metal (cuchillos, tijeras)		
Objetos de metal		
Objetos con punta de metal (tijeras, alicates)		

(anexo 5)



(anexo 6)

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

Atentamente,

NELDI NLAQUITA PORTUGAL  
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA (E)

**RESOLUCIÓN N° 0011-2023-AAP-WEB-TCQ**

1 mensaje

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

16 de octubre de 2023, 12:04

Para: tomy6639@hotmail.com

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Asistente Administrativa Tacna &lt;asistente.tcq@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes Srta., María Antonieta Ortigas Vigil, se adjunta a la presente, Resoluciones N°0011-2023-AAP-WEB-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](http://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.

 **Resolución N° 0011-2023-AAP-WEB-TCQ.pdf**  
629K