



Aerpuertos  
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 000016		2023 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Josselyn Esthefanny Ramos Damian.		
	Teléfono: 963 91 8079		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: josselynramosdamian@gmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	72353784	—	—
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Av. Jorge Chavez 1805		
5	Dependencia de Aerpuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto LATAM TACNA		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>Eldia 15 Agosto a las 9:57 AM. El agente de la primera entrada no me informa en dónde debía realizar el pago de reingreso de embarque. Junto a los otros agentes de seguridad que controlan en concordancia de la aduana tampoco me informaron en qué lugar debía realizar el pago haciendo reingresar hasta en 3 oportunidades por todas las zonas de seguridad, haciendo me perder el tiempo para mi vuelo y ocasionandome un stress emocional.</p> <p>Sumado a eso estan las miradas de desdén e indiferencia con las que me hacen reingresar cada vez <del>para</del> con mis maletas las cintas de seguridad. Pido que se les sancione por el mal trato y la falta de información por la que la pedí en numerosas ocasiones</p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
	Firma	Huella digital	
	Josselyn Ramos Damian		

**RESOLUCIÓN DE RECLAMO 0016-2023-AAP-TCQ**

1 mensaje

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

21 de agosto de 2023, 17:33

Para: josselynramosdamian@gmail.com

Cco: asistente.tcq@aap.com.pe

Buenas tardes Srta., Josselyn Esthefanny Ramos Damian, se adjunta a la presente, Resoluciones N°0016-2023-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](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.

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° 0016-2023-AAP-TCQ.pdf**  
2147K



**RESOLUCIÓN N° 0016-2023-AAP-TCQ**

**Expediente : 0016-2023-AAP-TCQ**  
**Reclamante : Josselyn Esthefanny Ramos Damián**

Tacna, 18 de Agosto de 2023

**VISTO:**

El reclamo N° 00016-2023-AAP-TCQ de fecha 15 de Agosto del 2023, interpuesto por Josselyn Esthefanny Ramos Damián identificada con DNI N° 72353784 (en adelante, la 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, la Reclamante refiere que el día 15 de Agosto a las 09:57 am el agente de la primera entrada no le habría informado donde debía realizar el pago de reingreso de embarque, lo que le habría generado un malestar pues según manifiesta habría tenido que transitar en reiteradas oportunidades por los controles de seguridad, antes de poder ingresar a la Sala de Embarque

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 018-2023-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 existen avisos informativos en el Aeropuerto que son objeto de supervisión por OSITRAN, que señalan que todo aquel que por hecho propio (y no



previsto como supuesto de revalidación de la TUUA), abandona la zona restringida luego de ser inspeccionado y requiere volver a ingresar, debe efectuar el pago del importe de la TUUA correspondiente debido a que requiere pasar por una nueva inspección de seguridad.

Que, conforme se advierte del Informe N° 018-2023-AAP-AVSEC-TCQ, la Reclamante tuvo que salir de la Sala de Embarque debido a que personal de Aduanas le intervino posterior al paso de los controles de seguridad de ingreso a la Sala de Embarque, requiriéndole la presentación de su declaración jurada (que no contaba) por algunos artículos que llevaba, siendo por dicho motivo que la reclamante tuvo que salir de la Zona Estéril (Sala de Embarque) a Zonal Pública (Hall Principal) para que se apersona a las oficinas de Aduanas, y dicho contexto el persona de seguridad le indica donde debería realizar el pago de TUUA



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 indicándole el lugar donde debía efectuar el pago de TUUA para reingreso a Sala de Embarque, sin perjuicio de lo cual comprendemos el malestar de la Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por las molestias generadas.

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:**

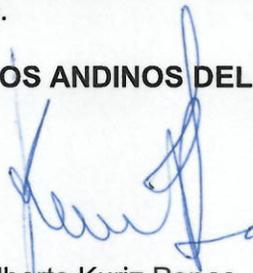


**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 00016-2023-AAP-TCQ interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de comprender el reclamo interpuesto y solicitar 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 resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 018-2023-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°018-2023- 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° 000016-2023-AAP-TCQ

**FECHA:** 16 DE AGOSTO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente referente al **RECLAMO N° 000016-2023-AAP-TCQ** interpuesto:

1. Que siendo las 09:36:05 la reclamante es intervenida por personal de Aduanas después de pasar controles de seguridad en sala de embarque solicitándole su declaración jurada por algunos artículos que llevaba lo cual no contaba la pasajera. Es ahí cuando empieza la incomodidad de la reclamante ya que personal de Aduanas prácticamente la obligó a salir de sala de embarque para que se dirija a la oficina de aduanas que se encuentra en el hall principal a realizar su declaración jurada.



2. Que, siendo las 09:36:46 el oficial de seguridad aeroportuario Sr. Julio Durand le informa que si sale de la sala de embarque para su reingreso debe de realizar el pago del TUUA y también



le informa donde realizarlo. Según imágenes adjuntas y la secuencia se puede verificar que la reclamante se voltea mientras el oficial le seguía informándole del proceso del pago del TUUA.



3. Que, siendo las 09:40 hrs la reclamante sale de sala de embarque y se dirige a la oficina de Aduanas para realizar su declaración jurada.





4. Que, siendo las 09:49 hrs la reclamante retorna a sala de embarque y ya en controles de seguridad luego de haber colocado sus pertenencias en la faja de la máquina de rayos X nos percatamos que no había hecho el pago del TUUA por lo que se procedió a indicarle que debía realizar dicho pago indicándole nuevamente donde hacerlo y que debía retirar sus pertenencias de la máquina de rayos X porque no puede dejarlo ahí y estaba obstruyendo el ingreso de las pertenencias de otros pasajeros.



5. Que, siendo las 10:08 hrs la reclamante reingresa a sala de embarque luego de realizar el pago del TUUA pasando controles de seguridad sin ningún inconveniente.
6. Señalar, que en ningún momento se le faltó el respeto a la reclamante; que el hecho de estar serio en el trabajo por parte del personal de seguridad no debe ser confundido con "algo personal" contra el usuario; que a veces el personal de seguridad debe subir el tono de voz para dar indicaciones el motivo es por el flujo de pasajeros que se encontraban y eso no debe ser confundido con maltrato al usuario.



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

Atentamente,

---

GROVER VEGA PEREZ  
SUPERVISOR DE SEGURIDAD - AEROPUERTO TACNA