



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 N° **000017**

2023 - AAP - TCQ

Nombre y Apellido completos del Reclamante

Shirley Terreros Morquec

Teléfono: 973539 516

Correo electrónico

Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico

Dirección de correo electrónico: MileneTerreros@hotmail.com

Documento de Identidad del Reclamante

DNI

Carnet de Extranjería

Pasaporte

46742538

Domicilio del Reclamante

Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País

Du. Casimiro Ulloa 385 Miraflores Lima

Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo

Administrador del Aeropuerto

Identificación y Precisión del Reclamo

No me permitieron hacer mi checkin ni por la plataforma ni personalmente cuando llegue al aeropuerto. y no hay nadie en counter no hay personal. estoy con 2 niñas y no me permitieron entrar. La Señorita Noelic de Sky fue prepotente y cuando me dirigí a la cabina de Alcanam del aeropuerto me dicen que ellos no tienen que ver nada con ningún viaje y no me dan solución es decir no indica la Señorita Sarahi Castro. que No tienen que ver nada con el aeropuerto.

(Adjuntar otra página de requerir más espacio)

Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)

Firma

Huella digital



Fecha: 11 de Diciembre de 2023.



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°010-2023/AAP-TCQ/ST

INFORME N°010-2023 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMON ENRIQUE TELLERÍA PAREDES
SUPERVISOR DE TERMINAL TCQ

ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO N° 000017-2023-AAP-TCQ

FECHA: 11 DE DICIEMBRE DEL 2023

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por la Sra. Shirley Milene Terreros Márquez, identificada con DNI 46742538.

1. La reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 11 de diciembre de 2023, perdió el vuelo a lima H25191, de la empresa SKY, ella y sus 02 menores hijos, debido a que al llegar al terminal aeroportuario no logró obtener información y/u orientación por parte del personal del explotador aéreo, quien ya no se encontraban en los counters de check-in, esto ocasionó que dicha persona no pueda gestionar un ticket de embarque o código QR que le permita embarcar. También indica que, al acercarse al módulo de informes a solicitar una solución a su problema, le indicaron que “no tienen que ver nada con ningún viaje”
2. Se puede evidenciar a través de las cámaras que la reclamante llega a la puerta de embarque con sus familiares, y es en ese punto donde se presenta sin los Tickets de embarque correspondientes. Se le aclara a la reclamante que sin tickets de embarque no puede ingresar a la Sala de Embarque.
3. La reclamante manifiesta un trato prepotente de parte de la Srta. Nohelia, quien es personal de la empresa Talma, empresa encargada de brindar el servicio de Atención al Pasajero al explotador aéreo SKY.
4. El Módulo de Informes, es actualmente atendido por la Auxiliar de Informes, Srta. Sarai Castro, quien está encargada de orientar y asistir al pasajero en su tránsito por nuestro aeropuerto de Tacna. La Auxiliar de Informes manifiesta haber atendido a la reclamante, explicándole de buena manera, a pesar del ofuscamiento de la reclamante, que nosotros como Operadores de Aeródromo (AAP), no podemos emitir ninguna tarjeta de embarque o similares documentos de vuelo a algún pasajero, ya que dicha facultad le corresponde solo a la línea aérea.
5. Es en este punto donde la reclamante solicita nuestro Libro de Reclamaciones. Se le orientó también a la reclamante que, por la naturaleza del reclamo, este debería ser interpuesto en el Libro de Reclamaciones de la Línea Aérea. Haciendo caso omiso a nuestra recomendación, la reclamante, procede a colocar su reclamo en nuestro libro.



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°010-2023/AAP-TCQ/ST

6. Cabe resaltar que, mientras sucedían los hechos mencionados en los párrafos anteriores, todo el personal del explotador aéreo se encontraban atendiendo el vuelo en el lado aire y en las puertas de embarque, imposibilitando tal vez la oportuna atención en Hall Principal.

Sin otro en particular quedo de Usted.

Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ



RESOLUCIÓN N° 0017-2023-AAP-TCQ

Expediente : 0017-2023-AAP-TCQ
Reclamante : Shirley Terreros Marquez

Tacna, 14 de Diciembre de 2023

VISTO:

El reclamo N° 00017-2023-AAP-TCQ de fecha 11 de Diciembre del 2023, interpuesto por Shirley Terreros Marquez identificada con DNI N° 46742538 (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 manifiesta que no habría podido realizar el Checkin en la web de la Aerolínea Sky Airlines Perú S.A. y cuando llegó al Aeropuerto no había personal de la referida Aerolínea que la ayude a realizar el Checkin de manera presencial, y sin dicho chequeo no se le permitió el ingreso, situación que le generó malestar al estar acompañada de dos niños.

Que, sobre el particular, cabe precisar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A., en su calidad de concesionario del Aeropuerto tiene a su cargo la prestación de servicios



aeroportuarios y no así la prestación del servicio de transporte de pasajeros que es prestado por las líneas aéreas.

Que, del mismo modo, Aeropuertos Andinos del Perú S.A., no tiene injerencia sobre las acciones y decisiones que adoptan las líneas aéreas en la prestación de los servicios de transporte aéreo que prestan a sus pasajeros ni respecto de las responsabilidades que les corresponde legalmente.

Que, de acuerdo a lo señalado, no es posible legalmente que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pueda pronunciarse sobre lo reportado por la Reclamante, por lo que la Reclamante deberá recurrir ante la línea aérea directamente o en su defecto el marco legal aplicable le permite plantear acciones ante las entidades a cargo de la defensa de los derechos de los consumidores, como es el caso de INDECOPI si considera que la línea aérea incumple alguna obligación legal

Que por tanto, en el presente caso corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la reclamante de recurrir ante la línea aérea directamente o en su defecto plantear acciones ante las entidades a cargo de la defensa de los derechos de los consumidores, como es el caso de INDECOPI si considera que la línea aérea incumple alguna obligación legal.

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: Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 00017-2023-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 resolución¹.

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



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

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.

RESOLUCION N°0017-2023-AAP-TCQ

1 mensaje

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

14 de diciembre de 2023, 17:25

Para: milene.terroros@hotmail.com

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Asistente Administrativa Tacna <asistente.tcq@aap.com.pe>

Buenas tardes Srta., Shirley Terroreros Marquez , se adjunta a la presente, Resoluciones N°0017-2023-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📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"
Car. Panamerica Sur s/n Santa Rosa, Tacna - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexion digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

Resolución N 0017-2023-AAP-TCQ.pdf

- 261K