



AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI SANTA ROSA"  
TACNA

Car. Panamericana Sur N°. S/N / Tacna

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° 00007 - 2016 - AAP-TCQ		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
Maritza Isla Rodríguez		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida		
Calle conde sant'esteban 166 - Surco.		
Provincia/Departamento		
Surco La Vireyna		
País		
Lima - Perú		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carne de Extranjería	Pasaporte
10349382		
4 Correo electrónico		
mury3505@hoimait.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>		
5 Dependencia del Aeropuerto Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Descripción y precisión del Reclamo		
<p>- El libro de reclamo no está al acceso posible como es posible que el baño del aeropuerto este sucio y hay agua. y el señor encargado entregar el libro de reclamo nos informa que solo hay agua en la horas de vuelo. mi vuelo sale a las 21.30 nos citan 2 horas antes que mal imagen me llevo de este aeropuerto internacional de tacna se toma foto para evidencia.</p>		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se adjuntan (de ser el caso)		
Adjunto fotos del baño sucio de mujeres.		
Firma		Huella digital
Fecha: 12 de 10 de 2016		

## RESOLUCIÓN N° 007-2016-AAP-TCQ

**Expediente :** 007-2016-AAP-TCQ  
**Reclamante :** Maritza Isla Rodríguez

Arequipa, 14 de octubre de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 007-2016-AAP-TCQ de fecha 12 de octubre de 2016, interpuesto por la Sra. Maritza Isla Rodríguez, identificada con D.N.I N° 10342382 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna.

### **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 de 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, debiendo 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 indicando su malestar debido a la falta de agua potable en los servicios higiénicos y la falta de limpieza de los mismos. Asimismo, agrega que el libro de reclamaciones no se encuentra accesible para los usuarios.

Que, con relación a lo indicado por la Reclamante, no obstante lamentar lo sucedido y comprender su malestar, debemos indicar que la situación que se suscitó constituye una situación imprevista y que pese a las medidas adoptadas sobrepasó la diligencia y previsiones implementadas por la empresa.

Que, en ese sentido, corresponde señalar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con el objetivo de brindar un óptimo servicio a sus usuarios se encuentra constantemente supervisando que sus instalaciones se encuentren habilitadas en las mejores condiciones a través del personal encargado, lo cual incluye las instalaciones de reserva de agua potable del Aeropuerto y los servicios higiénicos.

Que, sin embargo, los hechos materia del reclamo ocurrieron durante los inconvenientes suscitados como consecuencia de la disminución en la captación de agua en la fuente de canal Uchusuma comunicada por la empresa EPS TACNA S.A., mediante Comunicado N° 095 – Restricción del Servicio de Agua el día 10 de octubre del presente año (adjuntamos en calidad de Anexo el comunicado) y en el horario de mayor demanda del uso de agua potable por parte de los usuarios de las instalaciones del Aeropuerto, motivo por el que la falta de agua potable en los servicios higiénicos es una consecuencia posible debido a que la disminución de la captación de agua podría haber causado la suspensión del servicio de agua potable por parte de EPS TACNA S.A. que no permitió la reposición del agua en los reservorios del Aeropuerto.

Con respecto a la falta de limpieza de los servicios higiénicos del Aeropuerto, si bien dicha situación se presentó debido a lo indicado en el párrafo anterior y en la oportunidad referida por lo que



se trata de una situación excepcional, cabe advertir que nuestra empresa tomando en cuenta el reclamo interpuesto evaluará mayores acciones para mitigar el impacto del potencial corte de los servicios públicos por parte de las empresas prestadoras de los servicios.

Que, con relación a la falta de accesibilidad del libro de reclamaciones en el Aeropuerto, es pertinente hacer de conocimiento de la Reclamante que el mencionado libro se encuentra disponible para la formulación de reclamos de nuestros usuarios en el módulo de informes del Hall Principal del Aeropuerto. Prueba fehaciente de lo expresado, es la formulación del reclamo objeto de la presente resolución.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados a la Reclamante, pero teniendo en cuenta que no se configura incumplimiento, corresponde declarar infundado el presente reclamo; sin perjuicio de señalar que la empresa tomará las acciones correspondientes a fin de que dicha deficiencia pueda ser prevenida y así evitar situaciones similares con la finalidad de continuar brindando el mejor servicio a los pasajeros que acuden al Aeropuerto.

Que, 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,

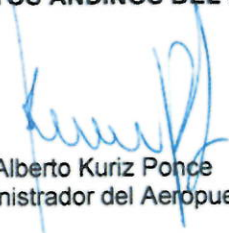
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 007-2016-AAP-TCQ de fecha 12 de octubre de 2016, presentado por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna, no obstante lamentar los hechos sucedidos y expresar el compromiso de la empresa de adoptar mayores medidas para mitigar el impacto que puede generar el potencial corte de los servicios públicos por las empresas prestadoras de los servicios.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al correo electrónico consignado por el Reclamante en el formulario de reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

  
Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto



**RESOLUCIÓN N° 007-2016-AAP-TCQ**  
**(Anexo)**

Nota de Prensa

COMUNICADO N° 095 - RESTRICCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA  
Lunes, 10 de octubre del 2016

Ver galería de imágenes

**COMUNICADO**

LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA S.A. (EPS TACNA S.A.) COMUNICA A SUS USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL QUE SE VIENE PRESENTANDO UNA DISMINUCIÓN EN LA CAPTACIÓN DE AGUA EN LA FUENTE DEL CANAL UCHUSUMA.



DEBIDO A ELLO, EPS TACNA S.A., HA VENIDO UTILIZANDO LAS RESERVAS DE LOS EMBALSES UBICADOS EN CERRO BLANCO, SIN EMBARGO SE HAN IDO AGOTANDO, OCASIONADO QUE LA PRODUCCIÓN DE AGUA SE VEA AFECTADA.

ASIMISMO LA EPS TACNA S.A. VIENE TRABAJANDO DE LA MANO Y DE MANERA COORDINADA CON LAS DIFERENTES INSTITUCIONES INVOLUCRADAS EN EL MANEJO DEL RECURSO HÍDRICO DE LA REGIÓN TACNA.

POR TAL MOTIVO SE ESTARÁ ABASTECIENDO CON 3 CAMIONES CISTERNAS HOY LUNES 10 DE OCTUBRE DEL PRESENTE, EN LAS INMEDIACIONES DE LAS SIGUIENTES ZONAS:

- CONJUNTO HABITACIONAL ALFONSO UGARTE II ETAPA ? DISTRITO GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA.
- PARTE BAJA DE LA CIUDAD, SECTOR AGRARIO, VILLA INCLÁN Y AV. NORA FLORES TORRES (ESPALDAS DEL COLEGIO CRISTO REY).
- INMEDIACIONES DEL COMITÉ 17 ? DISTRITO DE CIUDAD NUEVA.

EPS TACNA S.A., RUEGA A SUS USUARIOS LA COMPRESIÓN DEL CASO Y RECOMIENDA TOMAR LAS MEDIDAS PREVENTIVAS YA QUE EL SERVICIO SE NORMALIZARÁ EN LOS PRÓXIMOS DÍAS.

*EPS Tacna. Trabajando para ti.*