

AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAF CARLOS CIRIANI SANTA ROSA" TACNA

Car. Panamericana Sur N° S/N - Tacna

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

RECLAMO N° 00009 2017-AAP-TCQ 1 Nombre y Apellido completos del Reclamante Minima Maria Brano Vildago Teletono 2 Domicilio del Reclamante Calle Jurin Ayanida Lan Vildata 310 Upta Lon Wb. Linda Virta de mantinea. Provincia / Departamento Dini Carnel de Exyranjeria Pasaporte 230 / 166 - 7 Pasaporte 4 Correo electrónico Lindago Legistica o Rotmail Legista Autorizo que me nostifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico 5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto Administrador d	
Nombre y Apellido completos del Reclamante Tricam mantente france Vildespe Telétono	
Telétono 2 Domicilio del Reclamante Callel Jiron/Ayenida Las Vialitas 310 Opto 201 Web. Linda Vista de Montienio Provincia l'Departamento Plus 3 Documento de Identidad del Reclamante DNI 01425000 13040166-7 4 Correo electrónico Langa Legistura a l'Atmau. lem Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto 6 Identificación y Precisión del Reclamo Administrador del Aeropuerto Almonistrador del Aeropuerto 6 Identificación y Precisión del Reclamo Administrador del Aeropuerto Almonistrador del Aeropuerto 6 Identificación y Precisión del Reclamo Activa de Jaropuerto Almonistrador del Aeropuerto Almonistrador del Aeropuerto 6 Identificación y Precisión del Reclamo Administrador del Aeropuerto Activa de Jaropuerto Almonistrador del Aeropuerto Administrador del Aeropuerto Aleginar ne accidente produce produce produce de la produce	
Teléfono 2 Domicilio del Reclamante Caile Jirón Ayenida Lall Lan Vieletar 310 Date. 20 Urb. Linda Vida de Monteville Provincia / Departamento Plais Documento de Identidad del Reclamante DNI OT425000 Lagran Legistica a Rotmal Jenn Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico Linago. Legistica a Rotmal Jenn Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto Aeropuerto Aeropuerto Aeropuerto Aeropuerto Autorizo	
Called Jiron Avenida Lalle Lan Vialitan 310 Apto 201 Usb. Linda Vida de Montenie. Provincia l'Departamento Att. Jima Pais Documento de Identidad del Reclamante DNI Camet de Expranjeria Logitura de Logitu	
Pais Provincia / Departamento Att, Lima Pais Pais Pais Pouma Pais Pouma DNI 07425000 L3040166-4 Correc electrónico Lorgo Legistua o homail. Com Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correc electrónico Lorgo Legistua o homail. Com Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correc electrónico Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto Alla ficción y Precisión del Reclamo Ainendo la q. 0.3 f. m. del dua ne lusos, nato que les ambientes para precisión del Reclamo Ainendo la q. 0.3 f. m. del dua ne lusos, nato que les ambientes para que esperar fracticamente en la servan precisar del ficción de legistra esperar fracticamente en la graphica de lus propues de lus propues de legistra esperar para la graphica de legistra de legistra de propues que en manten en del lus presentes para para aguantar les palentes de la majente, el propues del propues de la majente, el propues de la majente de requerir más especio) toda esta forquera de analizador fora en la minima de prepuesto de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) analizador fora en la minima de prepuesto de ser el caso) analizador fora en la minima de prepuesto de prepuesto de ser el caso) analizador fora en la minima de prepuesto de la majente, el prepuesto de p	
Pais Pais Pais Pais Pais Passporte Passpor	
Pais Pais Pais Pais Pais Passporte Passpor	
Documento de Identidad del Reclamante DNI 0742500 13040166-4 Correo electrónico Lango Logistica a formaci. Lom Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico Administrador del Aeropuertos Andinos del Perú S.A., ante quien se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto Administrador del Aeropuerto Andinos del Perú S.A., ante quien se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto Administrador del Aeropuerto Andinos del Perú S.A., ante quien se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto Administrador del Aeropuerto Andinos del Perú S.A., ante quien se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto	
DNI 07425000 23040166-4 Pasaporte Correo electrónico Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., ante quien se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto Administra	
Actinistrator del Aeropuerto Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo Administrator del Aeropuerto Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo Administrator del Aeropuerto Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo Administrator del Aeropuerto Administrator d	
4 Correo electrónico Ligaro. Logistica a hotmail. lom Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto Administrador del Aeropuerto	155-0-1818
Legistica a Retmail. Com Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto	
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., ante quien se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto Aeropuerto Administrador del Aeropuerto Aeropuerto Area del Aeropuerto Aeropuerto Administrador del Aeropuerto Aeropuerto Area del Aeropuerto Ar	
Administrador del Aeropuerto Admini	
Administrator del Aeropuerto Aiendo las 9.03 f. m del dia en lusa, nato que los ambientes para recutir fasaguras no ser los mas esposiados de un hisopuerto de esta gona. 2) Tu que esperar practicamente en las aquenta del hisopuerto, parque este que tasta 15 sillas en el ambiente principal (2) Una notamba de lasteria uttimo (3) que tanto eseran questas 3 que quieren que nos de lusa nel parque na rienen ustado prejor a princira aque. Esu ambiente ser y desa mucho que decir pasta los servelios del sono donde uno ingres frimese que incuenta es a una são que en se de limpassista en agund lectular. No salo tiremos que aquantas los puelos rituandos eno activas o ladjuntar otra página de requerir más espacio) toda esta forgueras de andientes esta tonto perso Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) antiente son most des minuam/marolus Firma Huella digital	
Administrator del Aeropuerto Aiendo la 9.03 f. m del dia en lusso, nato que los ambientes para recutir fasaguros no ser les mas especiados de un hisopuerto de eta gona. 2) I m que esperar practicamente en las ofueros del hisopuerto, porque este que todo 15 cillas en el ambiente principal (2) Una rotomera de legíticia uttimo (3) que tomo cierran que tas 3 que quieren que nos de luso nel perque no rienen ustado prejor a pintirse aque. I que ambiente ser y deja mucho que decir pasta los servelios del bono donde uno ingres fripres que incuentra so a una são que en ses de limpianteta languar lecular. No selo tiramos que aquantas los puelos riturados seno activas o ladjuntar otra página de requerir más espacio) toda esta forguera de andientes esta tonto perque Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) antiente son monto des Miriam manolum Firma Huella digital	
Aindo las 9.03 f. m del dia en lusso, noto que los ambiente para relibir fasagiros no sen les mas apopiados de un historieto de esta gono. 3) To que espesar practicamente en las oficiente del historieto, porque este ene todo 15 villas en el ambiente principal (2) Una rotoriera de lafeteria estemo (3) que tomo esteran que das 7 que quieren que mos de uno neu porque no rienen ustades prijos a parárse aque. Fun ambiente sen y deja mucho que deces parta los servicios del baño donde uno ingres primero que neculara en a una 300, que en ses de lungia, esta la agran elevelar. No solo tennos que aquantas los puelos retrasolos ens aceleras de ambientes. Precupelem (Adjuntar otra página de requerir más espacio) toda esta forque na de ambientes. Precupelem relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes pero mas super mineral de ser el caso) ambientes pero mas super mineral de ser el caso) ambientes pero mas super mineral de ser el caso) ambientes pero mas super mineral de ser el caso) ambientes pero mas super mineral de ser el caso) ambientes pero mas super mineral de ser el caso) ambientes pero mas super mineral de ser el caso) ambientes pero mas super mineral de ser el caso) ambientes pero mas super mineral de ser el caso) ambientes pero mas super mineral de ser el caso) ambientes pero mas super mineral de ser el caso) ambientes pero mas super mineral de ser el caso) ambientes pero mineral de ser el caso) ambiente pero mineral de ser el caso) ambientes pero mineral de ser el caso) ambiente de ser el caso) ambientes pero mineral de ser el caso) ambiente de ser el caso) ambientes pero mineral de ser el caso) ambientes pero minera	EXPOSE WINNERSON
Aiendo las 9.03 p. m del din en lusso, moto que los ambiente, para recidir fasagiros no sen los más aprobiados de un historiato de esta gona. 2) To que esperar practicamente en las opinios del biropuerto, porque iste ene tasta 15 cillas en el ambiente principal (2) Una rotoria de lafeteria citámo (3) que tanto cierran puertas 7 que queren que mos de lusa mes porque no renen ustados mijos a pararse taque. Esu ambientes sen y deja mucho que deux pasta los servileos del baros donde uno ingres primero que encuentra es a una são que en re de limparsesta las game elebelar. No solo tenemos que aquantas los que en re de limparsesta las game (Adjuntar otra página de requerir más espacio) toda esta forquera de ambientes esta conta perferencia de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes con contacion perferencia de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes con contacion perferencia de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes con contacion perferencia de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes con contacion perferencia de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes con contacion de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes con contacion de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes con con contacion de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes con contacion de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes con consecuencia de contacion de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes con contacion de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes con contacion de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes con contacion de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes con contacion de contacion	
fasques no ser les mas aproposades de un histopiente de esta gena. 2) To gue esperar pacticamente en las oficieros del histopiente, porque iste ene todo 15 sillas en el ambiente propueral (2) Una rotonira de lastetica estimo (3) que tonto eseran quertas 3 que quiesen que nos de luso men porque no rienen justides prijos a partires agui. Au ambientes ser y depo mucho que decir parta los servicios del bano donde uno ingres primero que inculntra es a una são, que en res de limpias esta entoque elcular. Pos solo terimos que aquantas los quelos retrassolos ano adenas os (Adjuntar otra página de requerir más espacio) toda esta forquera de ambientes. Prescuplem Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambientes son ante despressors. Prima Huella digital	
Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) ambitules sen ante importante de la caso) ambitules sen ante importante de la caso de la	fein fein do su le los
Firma Huella digital	emes l
nuella digital	orano
Fecha: 27 de Petukre de 20 17	

RESOLUCIÓN Nº 009-2017-AAP-TCQ

Expediente :

009-2017-AAP-TCQ

Reclamante :

Miriam Marlene Bravo Vildozo

Tacna, 31 de octubre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 009-2017-AAP-TCQ de fecha 27 de octubre de 2017, interpuesto por Miriam Marlene Bravo Vildozo, identificada con DNI N° 07425000 (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 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, la Reclamante presenta su queja manifestando que los ambientes del aeropuerto no son los más apropiados para esperar a los pasajeros y que tuvo que estar afuera de la terminal, que asimismo, los locales comerciales que existen son de espacios reducidos, que se cierran las puertas y que en los baños se encuentra una persona que en lugar de limpiar se encuentra cargando su celular.

Que, sobre el particular, se cuenta con el informe del Jefe de Base que da cuenta de lo sucedido y de las explicaciones correspondientes.

Que, al respecto debe tenerse en cuenta que la empresa recibió el Aeropuerto del Estado Peruano y ha cumplido con ejecutar las obras obligatorias que se encontraban previstas para dicho Aeropuerto conforme fueron proyectadas por el Estado.

Que, sin perjuicio de ello, también se encargó a la empresa planificar el desarrollo del Aeropuerto a través de la elaboración del respectivo Plan Maestro de Desarrollo a fin de que a partir del mismo se proyecten las obras a ejecutar para que las dimensiones resulten adecuadas al crecimiento de la demanda.



Que, en ese sentido, la empresa se encuentra gestionando los procesos requeridos por el Contrato de Concesión y la normatividad aplicable para las inversiones públicas a fin de poder ejecutar las obras previstas en el mencionado Plan que ya se encuentra aprobado.

Que, como consecuencia de ello, si bien se entiende el malestar de la Reclamante se le agradece su comprensión y se le indica que la empresa tomará en cuenta su reclamo para que en tanto no se ejecuten las obras, se busquen alternativas que mejoren los servicios que se ofrecen a los pasajeros y personas que acuden al Aeropuerto.

Que, por lo tanto, si bien no existe algún incumplimiento que motive declarar fundado el presente reclamo, la empresa ha considerado conveniente evaluar medidas que mejoren los servicios que se ofrecen a los pasajeros y personas que acuden al Aeropuerto en tanto no se ejecuten las obras que se encuentran previstas en el Plan Maestro de Desarrollo.

Que, asimismo, corresponde indicar que se redoblará la supervisión del personal a cargo de la empresa para que cumplan con mayor eficiencia las actividades que se le encargan y no den una percepción indebida, como lo referido por la Reclamante respecto del personal que tiene a su cargo la limpieza de los servicios higiénicos.

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° 009-2017-AAP-TCQ, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de indicar a la Reclamante que la empresa evaluará medidas que mejoren los servicios que se ofrecen a los pasajeros y personas que acuden al Aeropuerto en tanto no se ejecuten las obras que se encuentran previstas en el Plan Maestro de Desarrollo y redoblará la supervisión de su personal por lo que no obstante entender su malestar se le agradece su comprensión.

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 consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna



RESOLUCIÓN Nº 009-2017-AAP-TCQ ANEXO

INFORME N°29-2017/AAP-TCQ/JB

A:

ALBERTO KURIZ PONCE

ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE:

VICTOR MAMANI CATACHURA

JEFE DE BASE TCQ

ASUNTO:

QUEJA DE PASAJERO

FECHA:

27 DE OCTUBRE DEL 2017

Mediante la presente me dirijo a usted para informarle que siendo aproximadamente las 21:03 pm del día 27 de Octubre del 2017 me comunican que hay una señora que desea realizar un reclamo; me apersono al hall principal encontrando a la Sra. MIRIAM MARLENE BRAVO VILDOSO con DNI 07425000, en el sardinel del área verde del Hall Principal haciendo uso del libro de reclamaciones; acercándome hacia su persona e identificándome de forma cordial para realizar la consulta del motivo de su reclamo para poder ayudarla, recibiendo de su parte la negativa a ser atendida de forma exaltada y vociferando en todo momento que la dejemos redactar su reclamo y que posterior a ello nos enteraremos de su molestia.

Mencionar también que por las bajas temperaturas en la ciudad de Tacna que oscilan entre 13 a 15 grados por la noche, no siendo ajeno el aeropuerto de Tacna; es por ello que se mantiene durante la noche dos (2) de las cuatro (4) puertas cerradas.

En la sala de Hall principal se cuenta con 15 asientos, la sala de Hall de llegada cuenta con 8 asientos pero este ambiente por un tema operacional y de seguridad permanece cerrado y que solo se apertura cuando el avión está próximo a aterrizar mencionar también que este ambiente de Hall de Llegada interconecta la parte publica con la zona de seguridad restringida.

El día en mención se efectuó un vuelo programado de LAN PERU LP2165/2164 que arribo a la ciudad de Tacna a las 21:51 pm; así mismo a la referida hora se contó con el personal de AAP y personal tercero como servicio de vigilancia y servicio de limpieza en todos los ambientes. Mencionar también que se contó con la atención de DPG, ALTOMAYO y demás locatarios.

Sin otro en particular quedo de Usted

Victor Mamani Catachura Jefe de Base



Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Tacna

Enviado el: martes, 31 de octubre de 2017 04:04 p.m.

Para: bravo.logistica@hotmail.com

CC: Javier Rizo-Patron Larraburre; 'Alberto Kuriz'

Asunto: Resolución Reclamo

Datos adjuntos: Resolucion N 009-AAP-2017.pdf

Sra. Bravo buenos Tardes,

Se adjunta a la presente la resolución Nº 009-2017-AAP-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto en el aeropuerto de Tacna.





