



AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAF 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° 000013 2017 - AAP - TCQ		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	José Fernando Zaldívar Salazar	
	Teléfono 953749095	
2	Domicilio del Reclamante	
	Calle/ Jirón/ Avenida Agrupamiento Yagregua F. 4	
	Provincia / Departamento Moquegua	
	País Perú	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 04434355	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Correo electrónico	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	El aeropuerto de Tacna no cuenta con sala de espera para las familias, periodistas y otros, que aguardan el arribo de sus seres queridos y otros; exponiendo a los pasajeros (mujeres, niños, ancianos y otros) a esperar en la intemperie, lo que existe ni una banca donde descansar hasta el arribo del avión.	
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	

Firma

*[Handwritten signature]*

Huella digital



## RESOLUCIÓN N° 013-2017-AAP-TCQ

**Expediente** : 013-2017-AAP-TCQ  
**Reclamante** : José Fernando Ibárcena Balbuena

Tacna, 19 de diciembre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 013-2017-AAP-TCQ de fecha 19 de diciembre de 2017, interpuesto por José Fernando Ibárcena Balbuena, identificado con DNI N° 04434355 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja manifestando su malestar debido a que el Aeropuerto carece de un lugar adecuado para que los familiares de los pasajeros que arriban al Aeropuerto puedan esperarlos ni bancas para dicho fin teniendo que esperar en la intemperie.

Que, sobre el particular, pese a que se comprende el malestar del Reclamante, cabe indicar que el Aeropuerto no cuenta con un área exclusiva para dicha finalidad, toda vez que la normatividad aeroportuaria a nivel mundial no considera como un requisito técnico mínimo que los Aeropuertos cuenten con áreas especiales y exclusivas para que los familiares que deseen acudir al Aeropuerto a recibir a los pasajeros pueden esperarlos.

Que, el diseño de los Aeropuertos no contempla ello debido que no son espacios indispensables para que se produzcan las operaciones de origen – destino de los pasajeros por lo que en la actualidad los Aeropuertos no solo en el Perú sino a nivel mundial carecen de un área como la reclamada.

Que en ese sentido, la ausencia de un área como la reclamada no implica un incumplimiento a ninguna disposición, por lo que pese a reiterar que comprendemos el malestar del reclamante corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.



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,

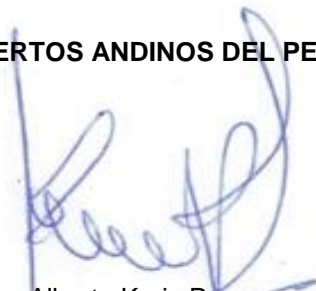
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 013-2017-AAP-TCQ, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

**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 domicilio consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto de Tacna



**CARGO**

Carta N° 137 -2017-AAP  
Tacna, 20 de Diciembre de 2017

Expediente: 0013-2017-AAP-TCQ  
Señor:  
**JOSE FERNANDO IBARCENA BALBUENA**  
Agrupamiento Moquegua F-4  
Moquegua



11745313015

CARGO ADJUNTO

FOLIOS

OLVA COURIER - TACNA

De nuestra consideración,

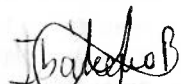
Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0013-2017-AAP-TCQ, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0013-2017-AAP-TCQ, de fecha 19 de Diciembre de 2017, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A**

  
Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto de Tacna

  
04419201  
María Amelia Ibarcena Balbuena  
22-12-17

