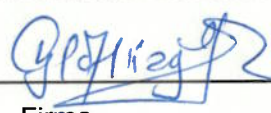




FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° <b>000002</b> 2018 - AAP - TCQ		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Gladys María Aliaga Uungabo		
Teléfono 952981960		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida P.O. Naturidad Calle Sr. Martín de Porras # 1657-B		
Provincia / Departamento Tacna		
País Perú		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 00404464	Carne de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/> gladys_aliaga_1965@outlook.com.		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>Ya es segunda vez que viajo, lamentablemente por la demora o retraso de las aerolíneas los pasajeros de este aeropuerto, estamos incómodos por la insuficiencia de comodidad, falta sillas o muebles especiales (de espera) imagínese soy peruano, y para un turista? extranjero qué imagen o impresión, incomodidad se lleva.</p> <p>Sres. administradores, no tengo el propósito de quejarme si no es que quisiera que brinden una buena atención, no ven que todo entra por los ojos, seamos buenos peruanos haciendo que el amigo (a) turista siga utilizando este aeropuerto, muchas gracias por su atención. (Adjuntar otra página de requerir más espacio) -Le tomé fotos.</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
 Firma		Huella digital
Fecha: 05 de Agosto de 2018.		

Carta N° 169 -2018-AAP  
Tacna, 09 de Agosto de 2018

Señor(a):  
**GLADYS MARIA ALIAGA LLANGATO**  
Calle san Martin de Porres # 1657-B – cpm Natividad  
**Tacna**

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 002-2018-AAP-TCQ, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 002-2018-AAP-TCQ, de fecha 05 de Agosto de 2018, 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



Miguel Reinoso

Dx11 00480640

Esposo

10.08.18



## RESOLUCIÓN N° 002-2018-AAP-TCQ

**Expediente** : 002-2018-AAP-TCQ  
**Reclamante** : Gladys María Aliaga Llangato

Tacna, 9 de agosto de 2018.

### **VISTO:**

El reclamo N° 002-2018-AAP-TCQ de fecha 5 de agosto de 2018, interpuesto por Gladys María Aliaga Llangato, identificada con DNI N° 00404464 (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 señalando que su vuelo estuvo demorado y que en la espera en el Aeropuerto no hay asientos suficientes, lo que genera incomodidad y una imagen inadecuada para los turistas.

Que, sobre el particular, si bien se entiende el malestar y/o preocupación de la Reclamante, cabe indicar que el número de asientos en los aeropuertos en general se encuentran regulados por los niveles de servicios bajo determinados indicadores.

Que, para el caso de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. se aplica los indicadores de IATA y los mismos consideran un determinado número de asientos en función al número de pasajeros y los asientos existentes en el Aeropuerto cumplen con dichos indicadores.

Que, en la actualidad, la priorización de asientos en los aeropuertos se da principalmente en las salas de embarque y no tanto así en la sala pública que es un lugar básicamente de tránsito y no de espera.

Que, no obstante ello, reiteramos se entiende la preocupación de la Reclamante, por lo que sin perjuicio de declarar infundado el reclamo al no existir un incumplimiento por parte de la empresa,



se toma en cuenta el reclamo para la planificación de las mejoras que corresponden efectuar en el Aeropuerto como parte de las obras a ejecutarse correspondientes al denominado periodo remanente o eventualmente a través de la adopción de medidas distintas orientadas a mejorar las condiciones de comodidad de los pasajeros.

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° 002-2018-AAP-TCQ, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender su malestar e informarle que su reclamo será trasladado al área de desarrollo de infraestructura de la empresa y al área comercial para las evaluaciones que consideren pertinentes en sus gestiones.

**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

