

Abel Flores Quiróz

De: Mariela Cano <mcanol66@gmail.com>
Enviado el: lunes, 15 de noviembre de 2021 13:25
Para: Reclamos
Asunto: Aire acondicionado aeropuerto carlos ciriani Tacna

Buenas tardes: con fecha 15 de noviembre embarque en el vuelo LA/2600 en la ruta Tacna -Lima, debo indicar que no había aire acondicionado en la sala de embarque, debo indicar también que esta situación se viene sucediendo hace varios meses, nosotros pagamos por un servicio y este se debe de cumplir, debido a que el clima ya está cambiando, la temperatura se ha elevado considerablemente.

Es una falta de consideración a las personas que usamos constantemente los servicios del aeropuerto. No sé a qué se deba esa falta de servicio, así mismo solicito dar una solución inmediata a ese mal servicio.

Saludos cordiales

Mariela Cano
DNI 08714845

Abel Flores Quiróz

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: lunes, 22 de noviembre de 2021 12:41
Para: mcanol66@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: RESOLUCION N°0001-2021-AAP-CORREO-TCQ
Datos adjuntos: RESOLUCION 001-2021-AAP-CORREO-TCQ.pdf

Buenas días Srta. **Mariela Cano**, se adjunta a la presente, resolución N°001-2021-AAP-TCQ, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Alberto Kuriz Ponce

Administrador

☎ (052) 570072 / 955763514

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"
Car. Panamericana Sur S/N Santa Rosa, Tacna - Perú

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



RESOLUCIÓN N° 0001-2021-AAP-CORREO-TCQ

Expediente : 0001-2021-AAP-CORREO-TCQ
Reclamante : Mariela Cano

Tacna, 19 de Noviembre de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0001-2021-AAP-CORREO-TCQ, de fecha 15 de Noviembre de 2021, interpuesto por Mariela Cano identificada con DNI N° 08714845 (en adelante, la Reclamante) mediante correo electrónico relacionado al Aeropuerto Internacional "Crnl. 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 debido a que cuando se encontraba en a sala de embarque del aeropuerto el aire acondicionado no se encontraba en funcionamiento y el calor no es soportable en dicho ambiente, indicando que dicha situación se viene presentando hace varios meses atrás.

Que, sobre el particular es oportuno señalar que resulta comprensible el malestar expresado por el Reclamante, no obstante, es importante señalar que dada la coyuntura sanitaria que venimos se debe garantizar la ventilación natural de los ambientes y en caso la ventilación natural no sea suficiente se deberá activar el sistema de aire acondicionado, pero manteniendo la ventilación natural, de acuerdo al "Protocolo de Reinicio de Operaciones para Prevención del Contagio del COVID-19" ADM-AAP-PT-001(a), el mismo que fue aprobado en observancia de las disposiciones emanadas por el gobierno central, para prevenir el contagio del Covid -19 a los usuarios de los aeropuertos.

En ese sentido, y conforme lo señala el Informe N° 005-2021-AAP-TCQ-ST, el mismo que se adjunta a la presente, AAP viene tomando medidas para mantener los espacios



ventilados , siendo por ello que a pesar de las disposiciones sanitarias y mantener las puertas del terminal y sala de embarque abiertas, se mantiene encendido el sistema de aire acondicionado durante todas las horas de las operaciones aeroportuarias, siendo ella la razón por la cual el ambiente (Sala de Embarque) no mantiene una temperatura mas baja que el exterior, todo ello con el fin de evitar el contagio del COVID 19 en nuestras insalubres, por tanto dicha situación no obedece a una falta de aire acondicionado, sino a que el mismo se utiliza de manera combinada dicho sistema con la ventilación natural, ello a fin de salvaguardar la salud de los usuarios en cuanto a eventuales contagios que podrian generarse al mantener los ambientes cerrados dentro del aeropuerto.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por el Reclamante; sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente no se advierte incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

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° 0001-2021-AAP-CORREO-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa, sin perjuicio de comprender su malestar y ofrecer las disculpas del caso, por los inconvenientes.

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

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.



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

INFORME N°005-2020 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: GUSTAVO ADOLFO CONDORI SÁNCHEZ
SUPERVISOR DE TERMINAL

ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO WEB

FECHA: 16 DE NOVIEMBRE DEL 2021



Mediante la presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por la Sra. Mariela Cano, identificada con el DNI 08714845.

1. La reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el aeropuerto de Tacna no contaba con aire acondicionado en sala de embarque durante su vuelo LA2600 el 15.11.2021, refiriéndose como una FALTA DE DICHO SERVICIO.
2. Mencionar que todo el sistema de aire acondicionado se encuentra 100% operativo y que, de acuerdo a lo descrito en nuestro protocolo (PROTOCOLO DE REINICIO DE OPERACIONES PARA LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO DEL COVID-19 – ADM-AAP-PT-001a), indica y/o menciona que **durante el periodo de declaración de estado de emergencia sanitaria, se garantizará la ventilación natural de los ambientes, sin embargo en el caso de que la ventilación natural no sea suficiente, se activará el sistema de aire acondicionado pero manteniendo la ventilación natural (Puertas abiertas). El mismo que podrá ser prorrogada de acuerdo a las disposiciones del explotador de aeródromo.**
3. Pese a lo antes mencionado y tomando en consideración el clima caluroso de nuestra ciudad, se tiene todos los aires acondicionados encendidos durante todas las horas de nuestras operaciones aeroportuarias.
4. Entendemos que debido a que las puertas de la sala de embarque se encuentran abiertas en todo momento, esta puede ser una variable por el cual el ambiente (sala de embarque) no mantiene una temperatura más baja que el exterior. Por ello, tomaremos en cuenta lo mencionado por la reclamante y bajaremos más aun la temperatura de nuestros aires acondicionados.

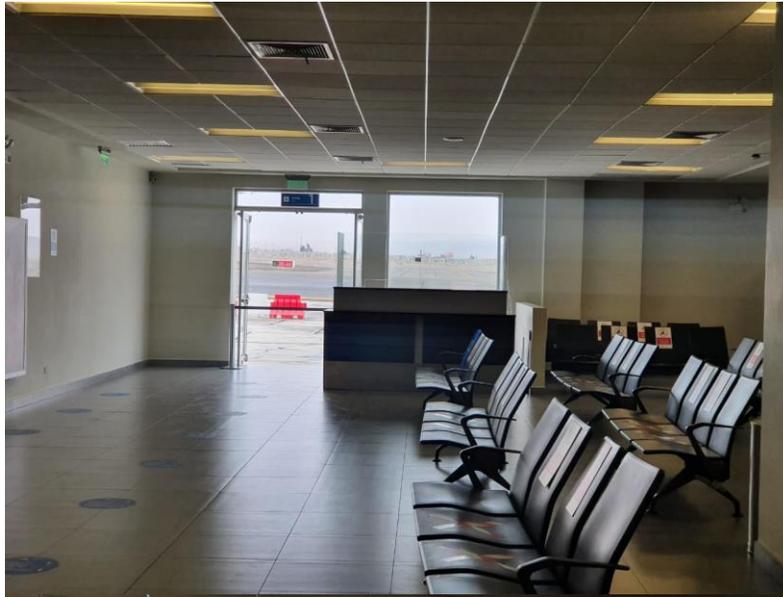
Adjunto

- Panel fotográfico de la sala de embarque con puertas abiertas.
- Párrafo del Protocolo de reinicio de operaciones.
- Control de operatividad de equipos del último mes reportado con operatividad al 100%

Sin otro en particular quedo de Usted.



Ing. Gustavo Adolfo Condori Sánchez
Supervisor de Terminal TCQ





PROTOCOLO DE REINICIO DE OPERACIONES.

PROTOCOLO DE REINICIO DE OPERACIONES
PARA LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO DEL
COVID-19

ADM-AAP-PT-001(a)



Aeropuertos
Andinos del
Perú

F. APROBACION 12/08/2021 VERSION 02

Elaborado por : Administradores _____
Revisado por : Tito Luque Rojas Administrador _____
Jonathan Pareja Administrador _____
Aprobado por : Carlos Antonioli Gerente de Operaciones _____

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	CAMBIO CON RESPECTO A LA VERSION ANTERIOR	PAGINA
02	12/08/2021	En el punto 3 "Exploradores Aéreos", se eliminó los requisitos para viajes nacionales	-
02	12/08/2021	En el punto 3 "Exploradores Aéreos", Vuelos Internacionales se eliminó los requisitos específicos (Declaración Jurada y prueba RTPCR o prueba antigénica)	Pág. 06
02	12/08/2021	Se actualizó el punto 4 "Normativa", se agregó: RM 972-2020 MINSA, RM 780-2021 MINSA, RM 831-2021 MINSA, RM 643-2020 MTC, RM 384-2020 MTC, RM 621-2021 MTC	Pág. 06
02	12/08/2021	En el punto 6, Medidas de prevención para pasajeros se eliminó: "Durante la permanencia de los pasajeros en las instalaciones del aeropuerto se recomienda el uso de escudo facial (Careta)"	-

PÁRRAFO DEL PROTOCOLO DE REINICIO DE OPERACIONES.

- b. Se colocara separadores transparentes de plexiglass u otro material (acrilico, plástico, vidrio templado, etc.), que establezca una barrera para reducir el contacto entre los pasajeros y los agentes de tráfico. Este separador permitirá a través de una rendija, la entrega o recepción de documentos.
- c. Los asientos no disponibles se encontrarán debidamente señalizados, esto con el fin de dar cumplimiento al distanciamiento mínimo de separación por pasajeros.
- d. Los pasajeros deberán cumplir con el distanciamiento social mínimo en la zona de embarque, ubicándose en la señalización colocada en el piso. **(Ver Anexo 2– ESPECIFICACIONES POR AEROPUERTO).**
- e. Será responsabilidad del explotador aéreo velar por el cumplimiento de lo anteriormente mencionado, sin perjuicio de que el personal de AAP verifique el cumplimiento de los puntos anteriormente citados.
- f. El personal del explotador aéreo deberá usar los equipos de protección personal, al momento de su atención en counter en las puertas de embarque, que establezca su Plan de Vigilancia.
- g. Durante el periodo de declaración de estado de emergencia sanitaria, se garantizará la ventilación natural de los ambientes, sin embargo en el caso de que la ventilación natural no sea suficiente, se activará el sistema de aire acondicionado pero manteniendo la ventilación natural (Puertas abiertas). El mismo que podrá ser prorrogada de acuerdo a las disposiciones del explotador de aeródromo.

6.2.6. RECOJO DE EQUIPAJES (Ver Anexo 2 – ESPECIFICACIONES POR AEROPUERTO)

CONTROL DE OPERATIVIDAD DE EQUIPOS DEL ÚLTIMO MES REPORTADO CON OPERATIVIDAD AL 100%

EQUIPOS TERMINAL		CANTIDAD DE EQUIPOS	EQUIPOS INOPERATIVOS/ MES																		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15				
Parqueo (transqueros)	3	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
Accensores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Balanzas Check in	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fajas	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Displays Aire Acondicionado	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sistema de cobro de TUJUA (2 PQA, 1 mlímetre)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FIDS	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sistema de Perifoneo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE EQUIPOS	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PORCENTAJE DE OPERATIVIDAD DIARIO		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		EQUIPOS INOPERATIVOS/ MES																			
		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
EQUIPOS TERMINAL	CANTIDAD DE EQUIPOS	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
Parqueo (transqueros)	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accensores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Balanzas Check in	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fajas	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Displays Aire Acondicionado	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sistema de cobro de TUJUA (2 PQA, 1 mlímetre)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FIDS	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sistema de Perifoneo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE EQUIPOS	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PORCENTAJE DE OPERATIVIDAD DIARIO		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PORCENTAJE OPERATIVIDAD MENSUAL		100%																			

Nota: No se consideran inoperativos los equipos cuando se encuentran en mantenimiento preventivo.

OBSERVACIONES



SUPERVISOR DE TERMINAL
AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ