



## RESOLUCIÓN N° 003-2021-AAP-WEB-TCQ

**Expediente** : 003-2021-AAP-WEB-TCQ  
**Reclamante** : César Martin Pisfil Vera

Tacna, 07 de Julio de 2021.

### **VISTO:**

El reclamo N° 003-2020-AAP-WEB-TCQ, de fecha 30 de Junio de 2021, interpuesto por César Martin Pisfil Vera, identificado con DNI N° 40501588 (en adelante, el Reclamante) mediante la pagina web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto “Coronel FAP Carlos Ciriani” 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 falta servicios higiénicos, indicando que para ingresar se hace cola y servicios higiénicos disponibles en la parte exterior del terminal del Aeropuerto de Tacna.

Que, sobre el particular se debe tener en cuenta, que debido a la coyuntura de pandemia que venimos atravesando el ingreso al terminal aéreo es dos (02) horas anteriores a la salida programada del vuelo, de acuerdo a los lineamientos sectoriales emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y al Protocolo de Reinicio de Operaciones para la Prevención



del Contagio del Covid de Aeropuertos Andinos del Perú, por cuyo motivo los pasajeros deben efectuar cola para ingreso al terminal del Aeropuerto.

Que, conforme lo señalado en el Informe N° 002-2021-AAP-TCQ-ST de fecha 01 de Julio del 2021, el mismo que se adjunta a la presente, que dadas las actuales condiciones sanitarias y operativas que venimos atravesando, se ha dispuesto que el personal de vigilancia ubicado en el ingreso al Hall Principal, otorgue acceso a cualquier pasajero que solicite hacer uso de los mismos, y que aun no ingresa a la terminal debido a que aún se encuentra a la espera de ingresar para la atención de su vuelo; sin embargo del reclamo formulado podemos advertir que el Reclamante en ningún momento manifiesta que hubiera solicitado acceder a los servicios higiénicos y esta solicitud le hubiera sido negada, muy por el contrario su reclamo radica en la falta de servicios higiénicos en los exteriores de la terminal, esto es en la playa de estacionamiento.

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 un 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 003-2021-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante en la pagina web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sobre sucesos ocurridos en el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa, sin perjuicio de comprender su malestar y ofrecerle las disculpas del caso, pero al mismo tiempo agradecer su comprensión.

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 resolución<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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.*



**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

**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.*

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** miércoles, 30 de junio de 2021 12:02  
**Para:** Reclamos  
**CC:** ces532000@gmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



**Aeropuertos  
Andinos del  
Perú**

## **Muchas gracias por su comunicación Cesar Pisfil.**

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

### **Reclamo N° 003-2021-AAP-WEB-TCQ**

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Cesar Pisfil  
**Sede:** TCQ  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 40501588  
**Correo electrónico:** ces532000@gmail.com  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** Tacna  
**Dirección:** Lima Pachacamac  
**Teléfono:** 971795036

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** Falta de SSHH, haces tremenda cola para ingresar y no hay SSHH disponibles afuera.  
**Elementos Probatorios:** No consignado.  
**Link de descarga de archivo:** No consignado.

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Alberto Kuriz Ponce  
**Enviado el:** jueves, 8 de julio de 2021 16:11  
**Para:** ces532000@gmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN 003-2021-AAP-WEB-TCQ\_.pdf

Buenas tardes Sr. Cesar Martin Pisfil Vera; se adjunta la presente, resolución N°0003-2021-AAP-TCQ, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.

Asimismo, favor de omitir correo anterior.



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Agustin Alberto Kuriz Ponce**  
Administrador

 (052) 570072 - Anexo 307 | Celular: 955763514

 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

 Aeropuerto Intrnacional "Crnl FAP Carlos Cirirani Santa Rosa" Tacna-Perú