

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** viernes, 26 de febrero de 2021 13:27  
**Para:** Reclamos  
**Asunto:** Reclamo via Web www.aap.com.pe

Reclamo realizado por: Pedro Baca Moreno

Sede: TCQ

Tipo de documento: dni - Número: 07877616

Nacionalidad: Perú .

Correo electrónico: pbaca\_96@hotmail.com

Provincia y Departamento: Tacna

Dirección: Jr. Tarapacá 567 La Punta Callao

Teléfono: 997376357

Correo electrónico: pbaca\_96@hotmail.com

Reclamo: Ayer volé de Tacna a Lima en el vuelo Latam 2600. Al ingresar a sala de embarque, pude observar que la única persona que vendía algo para comer, lo hacía en un carrito que dice Rochetti y vendía empanadas y gaseosas. La queja es que en plena pandemia, donde se exigen protocolos para todo, puede observar que la persona que vende también cobra dinero en efectivo. Quiere decir que todo lo que el dinero que agarra con las manos, pasa también a los productos que expende. Entonces, resulta gracioso que pidan mascarilla, careta, prueba de antígenos, etc. para luego permitir ventas en condiciones anti higiénicas.

Elementos Probatorios: No consignados.

Link de descarga de archivo: No consignado.

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Alberto Kuriz Ponce  
**Enviado el:** martes, 2 de marzo de 2021 10:44  
**Para:** pbaca\_96@hotmail.com  
**CC:** Javier Rizo-Patrón; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** Resolución 001-TCQ  
**Datos adjuntos:** Resolución N 0001-2021-AAP-TCQ-WEB.docx

Sr. Pedro Baca Moreno buenos días.

Se adjunta la presente, resolución N°001-2021-AAP-TCQ-WEB, en respuesta a su reclamo interpuesto por su persona vía web hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.

Saludos Cordiales



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



## **RESOLUCIÓN N° 0001-2021-AAP-TCQ-WEB**

**Expediente** : 0001-2021-AAP-TCQ-WEB  
**Reclamante** : Pedro Baca Moreno

Tacna, 01 de Marzo de 2021

### **VISTO:**

El reclamo N° 0001-2021-AAP-TCQ-WEB, de fecha 26 de Febrero de 2021, interpuesto por el señor Pedro Baca Moreno, identificado con DNI N° 07877616 (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 debido a que considera que el proceder del personal de la empresa Rochetti además de entregar los productos que ofrece cobra dinero en efectivo, lo que le resulta anti higiénico en la situación en que nos encontramos por la Pandemia del COVID 19.

Que, sobre el particular, se debe tener en cuenta que previo a que se permita el ingreso a empresa Rochetti y a su personal la al Aeropuerto se cumplieron con todos los protocolos requeridos por las disposiciones sanitarias vigentes.

Que, asimismo, el personal de la empresa Rochetti está sujeta de manera permanente al control de los protocolos por el área encargada en Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, respecto de lo mencionado por el Reclamante en cuanto a la cobranza por los productos que despacha, el personal de la empresa Rochetti, en caso que los usuarios no cuenten con medios digitales de pago, como en los demás establecimientos del país y de



acuerdo a la normatividad vigente utiliza accesorios para evitar el contacto físico (canastilla) y utiliza el desinfectante, contando con alcohol en gel para la desinfección de manos.

Que tal proceder, si bien no es el óptimo, no existe ninguna norma que lo establezca como prohibido ni anti – higiénico, salvo que no hubiera seguido el proceso de desinfección correspondiente, lo que no se evidencia en el Reclamo, dado que no se adjunta elementos probatorios que demuestren un indebido proceder.

Que, de acuerdo a lo indicado, corresponde declarar infundado el presente reclamo debido a que no existe un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni de su personal en la aplicación de las normas que le corresponden y tampoco se evidencia un indebido proceder en el accionar del personal de la empresa Rochetti.

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-TCQ-WEB interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa.

**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