



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000002 2022 - AAP - TCQ		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Teléfono	
2	Correo electrónico	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/> <i>ebelayaj_5@hotmail.com</i>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	Pasaporte	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida	
	Provincia / Departamento	
	País	
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto <i>DE TACNA.</i>	
6	Identificación y Precisión el Reclamo	
	<p>1. - LA TOLERANCIA DE 3 MINUTOS NO ES LO CORRECTO, POR CUANTO EN EL TUGUERO SE PASAN LOS 3 MINUTOS, COMO DEBE QUE HUBIERA DEBE DE 5 O 10 MINUTOS</p> <p>2. - EL TRATO DEL PERSONAL NO ES EL CORRECTO POR CUANTO NO RESPALAN NI ORIENTAN AL PASAJERO.</p> <p>3. - LOS DISPOSITIVOS O NORMAS QUE RIGEN AL TUGUERO Y SALIDA DE PASAJEROS TIENEN QUE ESTAR EN SU VISIBLE Y QUE LO VEAN LOS PASAJEROS</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Firma	Huella digital
	Fecha: <i>24</i> de <i>02</i> de 20 <i>22</i>	

PROVEEDOR



Carta N° 021 -2022-AAP-TCQ

Tacna, 25 de Febrero de 2022

Señor:
EDUARDO NICANOR BEDOYA JUSTO
Av. Bolognesi 1819 - Tacna
Tacna – Tacna

Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 002-2022-AAP-TCQ, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 002-2022-AAP-TCQ, de fecha 24 de Febrero del 2022, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional “Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa” de la ciudad de Tacna.

Sin otro particular, quedamos de usted.



ALBERTO KURIZ PONCE(E)

Administrador Aeropuerto de Tacna
Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
RUC 20538593053



28/02/2022
3.20 PM
Eduardo Bedoya Justo
DNI: 00427139.



RESOLUCIÓN N° 0002-2022-AAP-TCQ

Expediente : 0002-2022-AAP-TCQ
Reclamante : Eduardo Nicanor Bedoya Justo

Tacna, 25 de Febrero de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000002-2022-AAP-TCQ, de fecha 24 de Febrero de 2022, interpuesto por Eduardo Nicanor Bedoya Justo identificado con DNI N° 00427139 (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 señalando (i) que el tiempo de tolerancia establecido debería ser de 5 minutos en lugar de 3 minutos debido a que se pierde tiempo al ingresar; (ii) que el trato del personal no es el adecuado debido a que no respetan ni orientan al pasajero y (iii) que los dispositivos y normas que impiden el ingreso y salida de pasajeros deberían estar ubicados en un lugar visible para que lo lean los pasajeros.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 001-2022-AAP-TERMINALES-TCQ que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, se tiene que actualmente el Aeropuerto de Tacna como los demás aeropuertos del país, se encuentran sujetos a una serie de restricciones que han sido dictadas por la autoridad aeronáutica del país, como son los Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros y Carga" aprobados mediante Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01 en donde se indica lo siguiente:



5.3 Medidas para el Operador del Aeródromo

El operador del aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

- a) Permitir el acceso a las instalaciones del aeropuerto y al terminal de pasajeros, únicamente a los pasajeros con tarjeta de embarque o reserva. No obstante, lo anterior; se puede permitir el ingreso de un acompañante al pasajero para su ingreso a la terminal de pasajeros, en situaciones particulares debido a que el pasajero requiere asistencia **para completar los procesos de embarque en la parte pública o por necesidades particulares** (ej. menores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional está permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieran ingresar en atención a sus funciones o competencias.



Página 6

Que tal disposición, de acuerdo al marco legal vigente es de público conocimiento al ser publicada en el diario oficial El Peruano y además de cumplimiento obligatorio, por lo que si bien se comprende el malestar del Reclamante, lo cierto es que no se puede alegar desconocimiento de la misma ni eximirse de su cumplimiento. Sin perjuicio de ello se evaluará la pertinencia de ubicar algún aviso indicativo o recordatorio de la existencia de dicha norma legal, que esperemos sea dejada sin efecto dentro de poco tiempo, en función a los avances que se tienen respecto de la evolución de la pandemia que motivó su dación.

Que, sobre la referencia al comportamiento del personal, no obstante que no existe evidencia o prueba de un mal comportamiento, la empresa informa que se optimizará la atención que pueda brindar su personal para que se mantenga la cordialidad y disposición requerida.

Que, finalmente con relación al tiempo de tolerancia, la empresa ha determinado su suficiencia para que un pasajero que acuda con un vehículo al Aeropuerto pueda ser desembarcado y el vehículo se retire sin efectuar un pago dada la distancia y dimensiones de la playa de estacionamiento, sin perjuicio de señalar que dicho aspecto es evaluado por la empresa y que no toma en cuenta si el chofer del vehículo decide quedarse más tiempo y no retirarse inmediatamente tras desembarcar al pasajero, toda vez que ello no es la finalidad de la tolerancia.

Que, en consecuencia, atendiendo a lo mencionado si bien corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso, no obstante señalar el compromiso de la empresa en la adopción de medidas de mejora que se puedan implementar.

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 Aerpuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 000002-2022-AAP-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte





considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso, así como señalar el compromiso de la empresa en la adopción de medidas de mejora que se puedan implementar.

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.

Tercero: Notificar la presente Resolución.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce (E)
Administrador del Aeropuerto de Tacna

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.



 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	<p>Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna</p>	<p>INFORME N° 016-2021 AAP-AVSEC - TCQ</p>
---	---	---

3. Se cumplió con informar claramente las disposiciones establecidas y con los procedimientos dispuestos por el aeropuerto, al comunicar al Sr. Eduardo Nicamor Bedoya Justo, el motivo por el cual se le negó el acceso.

Es todo en cuanto tengo que informar.

Sin otro en particular quedo de Usted.

Katherine Carmen Flores Palomino
Auxiliar de Informes y Perifoneo