



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI" SANTA ROSA

TACNA

Carretera Panamericana Sur S/N, Distrito, Provincia y Departamento de Tacna - Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000011 2022 - AAP - TCQ		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	MADELEINE BOANS VIDAURRABAGA	
	Teléfono 997512914	
2	Correo electrónico	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> boans.madeleine@gmail.com	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 06340660	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida AV. TUDELA Y VARELA 475	
	Provincia / Departamento LIMA, MIRAFLORES	
	País PERU	
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión el Reclamo	
	<p>EL DIA DE HOY 17 DE JUNIO DE 2022 A LAS 4,50 FUIMOS IMPEDIDAS DE ENTRAR CON EL AUTOMOVIL POR EL VIGILANTE DEL INGRESO AL AEROPUERTO, ADUCIENDO "MANTENIMIENTO Y OBLIGANDONOS A BASAR LAS MALETAS Y AGARARLAS DESDE EL INGRESO HASTA EL EDIFICIO DEL AEROPUERTO. APENAS NUESTRA MOVILIDAD SE RETIRO, A ABITO EL INGRESO PERMITIENDO QUE LOS AUTOMOVILES INGRESEN. MOSTRA SOMOS 3 SEÑORAS DE 60 AÑOS QUE FUIMOS MALTRATADAS Y DISCRIMINADAS POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA</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: 17 de JUNIO de 20 22	

PROVEEDOR

Abel Flores Quiróz

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: martes, 26 de julio de 2022 01:03 p. m.
Para: burns.madeleine@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: RECLAMO 0011-2022-TCQ-AAP
Datos adjuntos: Resolución N 0011-2022-AAP-TCQ.pdf

Buenos días Sr., Madeleine Burns Vidaurrazaga, se adjunta a la presente, Resolución N°0011-2022-AAP-TCQ, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Alberto Kuriz Ponce

Administrador

☎ (052) 570 072 / 955 763 514

🌐 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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





RESOLUCIÓN N° 0011-2022-AAP-TCQ

Expediente : 0011-2022-AAP-TCQ
Reclamante : Madeleine Burns Vidaurrazaga

Tacna, 26 de julio de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000011-2022-AAP-TCQ de fecha 17 de julio de 2022, interpuesto por Madeleine Burns Vidaurrazaga identificada con DNI N° 06340660 (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 vigor 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 ella y dos personas más se vieron impedidas de ingresar en auto al Aeropuerto y tuvieron que bajar las maletas y caminar hasta la terminal, pese a que posteriormente se permitió el ingreso de automóviles por lo que se siente discriminada.

Que, al respecto, se cuenta con el INFORME N°006-2022 AAP-TCQ-ST que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, se lamenta lo sucedido y se ofrece las disculpas del caso, de acuerdo con lo indicado en el INFORME N°006-2022 AAP-TCQ-ST, se aprecia que la empresa a cargo del parqueo vehicular reportó un problema imprevisto en el sistema que motivó que se realice un mantenimiento correctivo por unos minutos, lo que originó que se recupere el sistema.



Que, en ningún momento, la empresa pretendió realizar un acto de discriminación y los hechos suscitados obedecieron a un problema del sistema que se presentó de manera imprevista.

Que, este tipo de sucesos, escapan al control normal de las operaciones y lamentablemente ocurrió cuando el vehículo de la Reclamante estaba por ingresar.

Que, en ese sentido, si bien el suceso que motivó el hecho que originó el reclamo interpuesto obedeció a un hecho imprevisto que ocasiona que el reclamo devenga en infundado, la empresa considera importante reiterar las disculpas del caso a la Reclamante y precisar que la empresa realizará todos los esfuerzos del caso para que hechos como el acontecido no se presenten o en todo caso minimizar su ocurrencia, por lo que además se le agradece su comprensión.

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° 000011-2022-AAP-TCQ interpuesto por la 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 lamentar lo sucedido, ofrecer las disculpas del caso y precisar que la empresa realizará todos los esfuerzos del caso para que hechos como el acontecido no se presenten o en todo caso minimizar su ocurrencia, por lo que además se le agradece 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 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 y el INFORME N°006-2022 AAP-TCQ-ST al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna



RESOLUCIÓN N° 0011-2022-AAP-TCQ
ANEXO

 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N°006-2022/AAP-TCQ/ST
---	---	-------------------------------

INFORME N°006-2022 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMÓN ENRIQUE TELLERÍA PAREDES
SUPERVISOR DE TERMINAL

ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO N° 000011-2022-AAP-TCQ

FECHA: 19 DE JULIO DEL 2022



Mediante la presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por la Sra. Madeleine Burns Vidaurrazaga, identificada con el DNI 06340660 y pasajera del vuelo LA 2070.

1. La Sra. Burns menciona su malestar debido a que el día 17 de julio de 2022 llegó al aeropuerto aproximadamente a las 16:50, al puesto de peaje, con 02 pasajeras más en un automóvil. Indica la Sra. Burns que el Vigilante de turno en Peaje les impidió el ingreso y les manifestó que se estaba realizando un mantenimiento, motivo por el cual, la reclamante y sus 02 acompañantes tuvieron que ingresar a pie desde el Puesto de Peaje hasta el puesto de Hall Principal. La reclamante manifiesta haberse sentido maltratada y discriminada.
2. La Administración de Playa de Estacionamiento del Aeropuerto de Tacna, está concesionada a la empresa LOS PORTALES. Ellos se encargan de controlar todo el flujo vehicular que ingresa al aeropuerto y de quiénes hacen uso de los estacionamientos. Para ello hacen uso de tranqueras instaladas al ingreso y salida del aeropuerto, las cuales se activan con la emisión de Tickets al momento de ingresar y con la devolución del mismo al momento de salir del aeropuerto. Es responsabilidad de LOS PORTALES el buen funcionamiento de las tranqueras y el mantenimiento de sus equipos.
3. Al solicitar un informe de lo sucedido a la empresa LOS PORTALES, nos manifiesta a través de correo electrónico, que el día domingo 17, se tuvo que realizar un mantenimiento correctivo de manera fortuita, en vista de que la máquina no estaba emitiendo los tickets de acceso a playa de estacionamiento. Este mantenimiento demoró aproximadamente 10 minutos, durante los cuales no pudo ingresar ningún vehículo. La empresa LOS PORTALES le comunicó al ASA sobre lo sucedido y el tiempo de duración de mantenimiento para que se pueda comunicar a los pasajeros que fueron llegando.
4. El ASA de turno en el Puesto de Vigilancia de Peaje era Juan Rojas Laqui, el cual informa que, ante el hecho fortuito de mantenimiento, procedió a colocar conos en el ingreso a Peaje, con la consigna de comunicar a los pasajeros que lleguen en vehículos sobre este hecho y puedan esperar hasta el final del Mantenimiento para poder ingresar.
5. Manifiesta el ASA Rojas que en el momento que colocó los conos de seguridad, es cuando llega el vehículo que transportaba a la Sra. Burns y a las 02 pasajeras que la acompañaban. El ASA Rojas comunica del hecho a la reclamante, indicándole que debería esperar de 10 a



 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	<p>Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna</p>	<p>INFORME N°006-2022/AAP-TCQ/ST</p>
---	---	--------------------------------------

15 minutos para poder ingresar con el vehículo y que la única forma de ingresar durante ese lapso es a pie. El ASA Rojas indica que también comunicó a la Sra. Burns que en el caso de ingresar a pie se contaba con carro portaequipajes en el ingreso de Garita.

6. La Sra. Burns decide descender del vehículo con las 02, toman un carro portaequipaje y se dirigen a pie hacia Hall Principal con sus maletas. Es en ese momento que concluye el mantenimiento realizado por LOS PORTALES, con lo cual, como nos indicaron en su correo, el funcionamiento de las tranqueras se reestableció y los vehículos, subsiguientes al de La Reclamante, ingresaron con normalidad. Para este momento el vehículo de la Sra. Burns ya se había retirado.
7. Cabe resaltar que en ningún momento el ASA Rojas obligó a las Sra. Burns a descender de su vehículo, solo le dio las indicaciones recibidas por el personal de LOS PORTALES sobre el tiempo de espera por el mantenimiento requerido.
8. Así mismo, debo manifestar, que es la primera vez que se presenta una ocurrencia de este tipo, durante una atención de vuelo, lo que demuestra que fue un caso fortuito, el cual se presentó en un momento de poca afluencia de pasajeros.

Sin otro en particular quedo de Usted.



Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ

Adjunto Reclamo N° 000011-2022-AAP-TCQ (ANEXO 1).
Adjunto Informe por correo de la empresa LOS PORTALES (ANEXO 2).



 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	<p>Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna</p>	<p>INFORME N°006-2022/AAP-TCQ/ST</p>
---	---	--------------------------------------

ANEXO 1: Reclamo N° 000011-2022-AAP-TCQ

	<p>Aeropuertos Andinos del Perú RUC: 20538503053</p>
<p>AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI" SANTA ROSA TACNA Carretera Panamericana Sur S/N, Distrito, Provincia y Departamento de Tacna - Perú</p>	
<p>FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS</p>	
<p>De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.</p>	
<p>RECLAMO N° 000011 2022 - AAP - TCQ</p>	
<p>1 Nombre y Apellido completos del Reclamante</p>	<p>MADELEINE BOANS VIDUARRAZO</p>
<p>Teléfono</p>	<p>997512914</p>
<p>2 Correo electrónico</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> boans.madeleine@gmail.com</p>
<p>3 Documento de Identidad del Reclamante</p>	
<p>DNI</p>	<p>Carnet de Extranjería</p>
<p>Pasaporte</p>	
<p>4 Domicilio del Reclamante</p>	<p>Calle / Jirón / Avenida AV. TUDELA Y VARELA 475</p>
<p>Provincia / Departamento</p>	<p>LIMA, MIRAFLORES</p>
<p>País</p>	<p>PERU</p>
<p>5 Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A., ante quien se interpone el Reclamo</p>	
<p>Administrador del Aeropuerto</p>	
<p>6 Identificación y Precisión el Reclamo</p>	
<p>EDIA DE HOY 17 DE JUNIO DE 2022 A LAS 4.50 FUIMOS IMPEDIDAS DE ENTRAR CON EL AUTOMOVIL POR EL USUARIO DEL ENGAÑO AL AEROPUERTO, ADUCIENDO "MANTENIMIENTO Y OBLIGANDONOS A BASAR LAS MALETAS Y AGARREARLAS DESDE EL ENGAÑO HASTA EL EDIFICIO DEL AEROPUERTO. APENAS MOSTRA MOVIMIENTO DE RETIRO, A ABIRTO EL ENGAÑO PERMITIENDO QUE LOS AUTOMOVILES ENGAÑEN. HODIATRI SOMOS 3 SERVIDAS DE 60 AÑOS QUE FUIMOS MALTRATADAS Y DISCRIMINADAS POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA</p>	
<p>7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)</p>	
<p>Firma</p> 	<p>Huella digital</p> 
<p>Fecha: 17 de JUNIO de 20 22</p>	



 Aerpuertos Andinos del Perú	Aerpuertos Andinos del Perú Aerpuerto de Tacna	INFORME N°006-2022/AAP-TCQ/ST
---	---	-------------------------------

ANEXO 2: INFORME POR CORREO DE LA EMPRESA "LOS PORTALES"

MANTENIMIENTO VEHICULAR

 Doris Cuba Quillahuaman <dcubi>
Para  Supervisor de Terminal Tacna lunes 11:42

Estimado Salomón

Para informarte que el día de ayer se tuvo que realizar el mantenimiento del ingreso vehicular, de manera fortuita, debido a que una de las piezas (cabezal) se dañó y eso no permite que se puedan emitir los tickets de ingreso vehicular, esto generó que no se permita el ingreso al estacionamiento por unos minutos, luego de esto se reestableció, ya que el cambio no tomo más de 10 minutos y luego se procedió a atender de manera normal.

Saludos cordiales.



Doris Cuba Quillahuaman
ADMINISTRADOR

 Cuidemos el medio ambiente. Imprime este e-mail sólo si es necesario.

