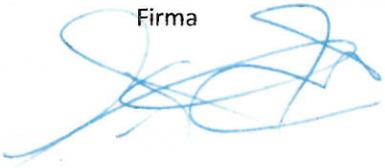


RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000005 2022 - AAP - TCQ		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	ARISTIDES AUGUSTO PEREZ DRAUTO	
	Teléfono 990625331 / 970856527	
2	Correo electrónico	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> agosto.perezaraujo@gmail.com	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	07526444	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida	
	Calle Bélgica 120	
	Provincia / Departamento	
	LIMA / LIMA	
	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 ingreso a la zona de control no está habilitado para espera del pasajero, no tiene asientos de espera. No brinda facilidades para el ingreso aun cuando haya asientos libres adentro.</p>	
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Adjunto fotos al caso o que indicasen.	
	Firma	Huella digital
		
	Fecha: 09 de Abril de 2022	

PROVEEDOR

Auxiliar Administrativa Tacna

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: lunes, 18 de abril de 2022 09:19
Para: augustoperezaraujo@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: Resolución 0005-2022-AAP_TCQ
Datos adjuntos: INFORME 2022-002-GACS - RECLAMO DE PASAJERO - 09.04.2022.pdf; Resolución N 0005-2022-AAP-TCQ.pdf

Buenos días Sr., Arístides Augusto Perez Araujo se adjunta a la presente, Resolución N°0005-2022-AAP-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Alberto Kuriz Ponce

Administrador

☎ (052) 570 072 / 955 763 514

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciria
Car. Panamericana Sur s/n Santa Rosa, Tacna

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

Reconoce el talento

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



RESOLUCIÓN N° 0005-2022-AAP-TCQ

Expediente : 0005-2022-AAP-TCQ
Reclamante : Arístides Augusto Perez Araujo

Tacna, 12 abril de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000005-2022-AAP-TCQ de fecha 9 de abril de 2022, interpuesto por Arístides Augusto Perez Araujo identificado con DNI N° 07526444 (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, el Reclamante presenta su queja señalando que el ingreso a la zona de control no está habilitado para espera de pasajeros, no tiene asientos y no se brinda facilidades para el ingreso a pasajeros aún cuando haya asientos libres.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 002-2022-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 y se le ofrece las disculpas del caso por la situación acontecida, lo cierto es 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:



- c) El ingreso al aeropuerto por parte de los pasajeros, será con tres (3) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, para el caso de Lima; y de dos (2) horas de anticipación para el resto de aeropuertos a nivel nacional.

En el informe adjunto ello es referenciado del siguiente modo respecto del Reclamante:

2. El pasajero indica que no se le dejó ingresar al terminal de pasajeros y que no puede esperar afuera del hall debido a que no existe asientos apropiados para la espera, esta solicitud por parte del pasajero se suscitó a las 15:30 horas.
3. Se procedió previamente antes de efectuar el reclamo que, de acuerdo a lo estipulado en los LINIAMIENTOS SECTORIALES PARA PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL en su numeral 5.2, inciso c) **El ingreso al terminal aeroportuario por parte de los pasajeros, será con tres (3) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, para el caso de Lima; y de dos (2) horas de anticipación para el resto de aeropuertos a nivel nacional.**
4. Cabe mencionar que, de acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior, el vuelo del pasajero tenía como hora de salida programada a las 18:28 horas, por lo que el ingreso para todos los pasajeros de ese vuelo sería a las 16:28 horas, por lo que se evidencia que el pasajero llegó con mucha antelación al aeropuerto no siguiendo las consideraciones de su vuelo como pasajero.

Que tal disposición, de acuerdo con el marco legal vigente es de público conocimiento al ser publicada en el diario oficial El Peruano y además de cumplimiento obligatorio.

Que, con relación a la falta de asientos alegada, debe tenerse en cuenta lo señalado en el informe adjunto del siguiente modo:

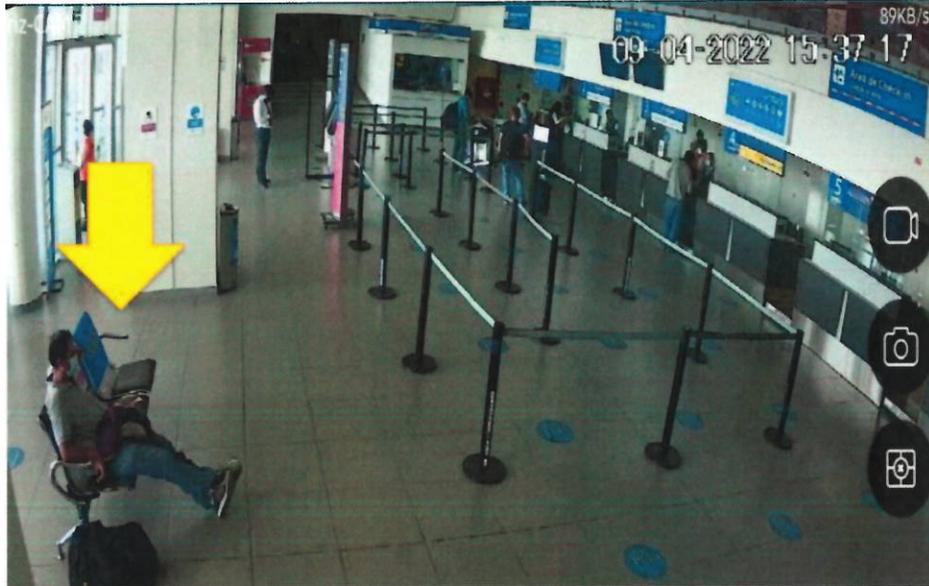
5. Adicionalmente, en relación con lo escrito en el reclamo, podemos indicar que el hall principal y el exterior del aeropuerto no es una zona de espera sino de tránsito fluido de pasajeros y que pese a eso se cuenta con una banca solar al exterior del terminal.

	Aerpuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N°002-2022 AAP-TCQ-S
---	--	-------------------------------------

A su vez, hay que mencionar que en el hall principal solo existe 02 butacas las cuales se encontraban ocupadas y solo existía un asiento disponible pero que este es reservado para personal que cuenten con alguna discapacidad (ver anexo 1), siendo una información que el pasajero no menciona en ningún momento tener alguna discapacidad, esto también obedece al orden y al cumplimiento de lo dispuesto por el estado peruano a través de su normatividad sectorial.



Anexo 1
Fotografía del hall principal



Que, en ese sentido, la situación reclamada obedece a las limitaciones impuestas por arte de la autoridad aeronáutica que si bien ocasionan incomodidad han sido dictadas con el fin de evitar la propagación del COVID 19 y que deben ser cumplidas por el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. como por los pasajeros.

Que, por lo tanto, se reitera que, si bien se comprende el malestar del Reclamante, no existe un incumplimiento en el proceder del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de lamentar lo acontecido y precisar que se espera que la disposición dictada por la autoridad pueda ser dejada sin efecto o flexibilizada a fin de mitigar la incomodidad que su aplicación ocasiona.

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° 000005-2022-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 ofrecer las disculpas del caso por la situación acontecida y solicitarle también su comprensión.

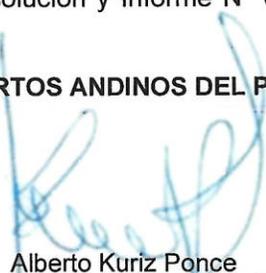
Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un



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.

Tercero: Notificar la presente Resolución y Informe N° 002-2022-AAP-TCQ-ST al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce

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.