



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 000001	2024 - AAP - TCQ
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante			
	NATIAZ LAZARUS VIDAL			
	Teléfono: 993568642 CHILE 569			
2	Correo electrónico WCAZLAZARUSVIDAL33@GMAIL.COM			
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico			<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico:			
3	Documento de Identidad del Reclamante			
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
	20.546.333-K			
4	Domicilio del Reclamante			
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País			
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo			
	Administrador del Aeropuerto			
6	Identificación y Precisión del Reclamo			
	<p>COORDINACIÓN INTERNA INEFICIENTE, JUNTO CON LA INFRAESTRUCTURA QUE NO DA A BASTO CON LOS CLIENTES, FALTAN SILLAS PARA ESPERAR, UN AINE ACONDICIONADO CORRESPONDIENTE AL ESPACIO Y TEMPERATURA DE LA UDDA, TAMBIÉN FALTA INFORMACIÓN CON RESPECTO A USO DE LAS FILAS, TODOS LOS PASAJEROS PASABAN POR DONDE PODIAN Y NO SE RESPECTA LA COORDINACIÓN DE MANERA EFICIENTE SU DISTRIBUCIÓN Y USO</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: 01 de ENERO de 20 24			



RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-TCQ

Expediente : 0001-2024-AAP-TCQ
Reclamante : Matias Lazzaro Vidal

Tacna, 5 de enero de 2024

VISTO:

El reclamo N° 000001-2024-AAP-TCQ de fecha 1 de enero del 2024, interpuesto por Matias Lazzaro Vidal identificado con DNI N° 20.546.333-K de Chile (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 dando cuenta de algunas falencias en las coordinaciones y en la infraestructura entre otras (falta de sillas y aire acondicionado).

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 001-2024 AAP-TCQ-ST que se adjunta y da cuenta de lo sucedido, entre otros que los hechos suscitados se presentaron a partir de la cancelación de un vuelo programado que obligó a los pasajeros a desembarcar y retornar al Hall del Aeropuerto.

Que, al respecto, lo primero que corresponde señalar es que se lamenta la situación acontecida y se entiende el malestar del Reclamante.

Que, sin embargo, conforme se indica en el Informe N° 001-2024 AAP-TCQ-ST la situación presentada obedece a una situación imprevista que motivó aglomeración en el Hall del Aeropuerto que no constituye un área de espera sino de tránsito.



Que, en efecto, se reconoce que la infraestructura no es la más óptima, por lo que se viene trabajando en los procesos contractuales y legales destinados a su mejora, sin que en el presente caso, se haya presentado un incumplimiento por dicha situación a los niveles de servicios requeridos para el Hall de tránsito.

Que, por lo tanto, dado lo acontecido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto al no existir un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante, e indicar que la empresa se encuentra trabajando en la mejora de la infraestructura, por lo que se agradece su comprensión, pese a lamentar lo sucedido.

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° 000001-2024-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 N° 001-2024 AAP-TCQ-ST, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante, e indicar que la empresa se encuentra trabajando en la mejora de la infraestructura, por lo que se agradece su comprensión, pese a lamentar lo sucedido.

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° 001-2024 AAP-TCQ-ST al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna



 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	<p>Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna</p>	<p>INFORME N°001-2024/AAP-TCQ/ST</p>
---	---	---

INFORME N°001-2024 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMON ENRIQUE TELLERÍA PAREDES
SUPERVISOR DE TERMINAL TCQ


ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO N° 000001-2024-AAP-TCQ

FECHA: 01 DE ENERO DEL 2024

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sr. Matías Lazzaro Vidal, identificado con DNI 20.546.333-K.

1. La reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 01 de enero de 2024, se canceló su vuelo a lima LA2074, de la empresa LATAM, tuvieron que regresar a Hall Principal, donde el reclamante indica que la infraestructura no se da abasto, debido a que faltan sillas para esperar, que no se cuenta con aire acondicionado correspondiente al espacio y temperatura de la ciudad. Indica también que falta información con respecto al uso de las filas, que todos los pasajeros pasaban por donde podían y no se respetó ni coordinó de manera eficiente su distribución y uso.
2. El vuelo LATAM LA2074, se canceló por un problema de mantenimiento detectado al momento de iniciar el despegue, es por tal motivo, que los pasajeros tuvieron que descender de la aeronave, saliendo por Sala de Llegadas y dirigiéndose a Hall Principal, por indicación de la Línea Aérea, para recibir mayor información al respecto.
3. Es en ese momento que la LL.AA. estaba por iniciar la atención del siguiente vuelo LA2072, motivo por el cual, y en coordinación con el supervisor de SWISSPORT, empresa que brinda servicio de atención al pasajero de LATAM, se le facilitó el uso de una fila adicional para separar la atención de pasajeros del siguiente vuelo con los pasajeros del vuelo cancelado, realizando una atención de ambos vuelos en simultáneo.
4. Es preciso aclarar que Hall Principal no es un área de espera, ya que Hall es lugar de tránsito al público en general, es por tal motivo que solo contamos, con 09 asientos disponibles, cumpliendo con los parámetros relacionados a los niveles de servicio IATA, con el referido al número de butacas, el cual es "Proporción óptima de pasajeros sentados".
5. En el área de Hall Principal, solo contamos con aire acondicionado en el Pasillo de Hall, que es el pasillo que conecta Hall Principal con la Sala de Embarque, el cual se encontraba operativo durante este incidente.



 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	<p>Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna</p>	<p>INFORME N°001-2024/AAP-TCQ/ST</p>
---	---	--------------------------------------

6. Cabe resaltar que en todo momento se coordinó con la línea aérea la atención de los pasajeros, habilitándole una fila adicional con sus respectivos separadores como se indicó líneas arriba y poniendo a su disposición nuestro sistema de perifoneo para los anuncios respectivos.

Sin otro en particular quedo de Usted.

Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ

ESOLUCIÓN 001-2024-AAP-TCQ

mensaje

5 de enero de 2024, 11:

berto Kuriz <alberto.kuriz@aap.com.pe>

Para: lucaslazzarovidal33@gmail.com

De: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Asistente Administrativa Tacna <asistente.tcq@aap.com.pe>

Buenas tardes Sr., Matias Lazzaro Vidal, se adjunta a la presente, Resoluciones N°001-2024-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

☎ (51) 1 713 2521 / 955 763 514

🌐 www.aap.com.pe📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"
Car. Panamerica 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.

 **Resolución N 0001-2024-AAP-TCQ.pdf**
426K