



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000005

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	ROSALIE VAIDIVA ARRATIA		
	Teléfono 932 427567		
2	Correo electrónico rosvaldivia@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	72952167		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Calle Miller 312		
	Provincia / Departamento		
	Tacna		
	País		
	Perú		
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>Vine a recoger a un familiar al aeropuerto de Tacna Carlos Criani, con dos personas de edad avanzada, y se nos indicó que teníamos que salir de nuestro vehículo, y yo me ofrecí, para que la otra persona pudiera entrar, pero no lo aceptaron. Si una persona es de avanzada edad, como se va a quedar a fuera del aeropuerto, por eso, esperando, es algo incoherente.</p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
	Firma	Huella digital	
	Fecha: 04 de Octubre de 20 21		

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Alberto Kuriz Ponce  
**Enviado el:** martes, 12 de octubre de 2021 14:29  
**Para:** rarvaldivia@gmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna  
**Asunto:** Resolución 005-AAP-TCQ  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N 0005-2021-AAP-TCQ.pdf

Buenas tardes Srta. Rosaluz Valdivia Arratia buenas tardes, se adjunta la presente, resolución N°005-2021-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) 570072 / 955763514

🌐 [www.aap.com.pe](http://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.



## RESOLUCIÓN N° 0005-2021-AAP-TCQ

**Expediente** : 0005-2021-AAP-TCQ  
**Reclamante** : Rosaluz Valdivia Arratia

Tacna, 12 de Octubre de 2020

### **VISTO:**

El reclamo N° 0005-2020-AAP-AQP, de fecha 04 de Octubre de 2021, interpuesto por Rosaluz Valdivia Arratia identificada con DNI N° 72952167 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Crnl 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, la Reclamante presenta su queja debido a que no se permitió el ingreso al aeropuerto con un acompañante de avanzada edad, para recoger un pasajero.

Que, sobre el particular es oportuno señalar que resulta comprensible el malestar expresado por el Reclamante, no obstante, es importante señalar que dada la coyuntura sanitaria que venimos atravesando hace que el ingreso al aeropuerto se encuentre restringido para pasajeros, trabajadores o personal estatal aeroportuario, y proveedores contratados conformelo señala el "Protocolo de Reinicio de Operaciones para la Prevención del Contagio del COVID-19" ADM-AAP-PT-001(a), el mismo que fue aprobado en observancia de las disposiciones emanadas por el gobierno central, para prevenir el contagio del Covid -19 a los usuarios de los aeropuertos.

Del mismo modo, el referido protocolo en el numeral 6.2.1., señala que de manera excepcional podran ingresar personas distintas a las señaladas que vayan a recoger pasajeros en vehiculos propios o de terceros, debiendo para dicho efecto presentar el



boarding pass del pasajero a recoger, correspondiente al día en el que se realiza la solicitud de ingreso.

Del mismo modo, es importante precisar que dicha restricción de acceso al aeropuerto obedece a la situación sanitaria que venimos atravesando, y a fin de evitar aglomeraciones que fomente el contagio del COVID 19, por tanto dicha situación no es una decisión arbitraria de AAP, sino que la misma está orientada a salvaguardar la salud de los usuarios, en cumplimiento de las disposiciones sanitarias emanadas por el gobierno.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por el Reclamante; sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente no se advierte incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

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° 005-2021-AAP-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa, sin perjuicio de comprender su malestar por los inconvenientes suscitados que obedecen a razones ajenas a la empresa, relacionadas con la situación excepcional acontecida y con el cumplimiento de las medidas sanitarias de aforo.

**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 resolución<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> 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 al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto de Tacna