



Aerpuertos  
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 <b>Nº 000005</b> 2024 - AAP - TCQ		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Augusto Valerio Filinich Romero	
	Teléfono:	
2	Correo electrónico <i>augusto.valerio.f@gmail.com</i>	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Dirección de correo electrónico: <i>augusto.valerio.f@gmail.com</i>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	<i>24434852</i>	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País	
	<i>Ponari III Cota 3-17. Moquegua.</i>	
5	Dependencia de Aerpuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	<p>Considero que en el Mall hay muy pocas asientos e incluso muchos 09 y todos están ocupados y somos tres pasajeros mas que tenemos que mantenernos de pie lo que es incorrecto teniendo en cuenta el flujo de pasajeros tengo 73 años y vengo viajando desde el mes de Enero a la fecha todas las veces y observo lo mismo (sobre mi blueja).</p>	
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)	
	Firma	Huella digital
	<i>Fili</i>	
	Fecha: <i>10</i> de <i>octubre</i> de 20 <i>24</i>	



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Aeropuertos Andinos del Perú**  
**Aeropuerto de Tacna**

**INFORME N°007-2024/AAP-  
TCQ/SLT**

**INFORME N°007-2024 AAP-TCQ-SLT**

**A: ALBERTO KURIZ PONCE**  
**GERENTE DEL AEROPUERTO TACNA**

**DE: SALOMÓN ENRIQUE TELLERÍA PAREDES**  
**SUPERVISOR LADO TIERRA**

**ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO N° 000005-2024-AAP-TCQ**

**FECHA: 20 DE OCTUBRE DEL 2023**

---

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto, en nuestro libro de reclamaciones, por el Sr. Augusto Valerio Filinich Romero, identificado con DNI 04434882:

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 10 de octubre de 2024, indica que, *“Considero que en el Hall hay muy pocos asientos (09 en total) y todos están ocupados y somos tres pasajeros más que debemos mantenernos de pie lo que es incorrecto teniendo en cuenta el flujo de pasajeros.”*.
2. He de mencionar que el reclamante hace referencia a solo 09 asientos en el “Hall”, por lo cual, se presume que se refiere al área de Hall Principal, ya que esta área cuenta con 03 butacas de 03 asientos cada una. (*Anexo 02: Imagen 01*)
3. Cabe resaltar que el Hall Principal no es un área de espera, ya que Hall es un lugar principalmente de tránsito al público en general. El hecho de no contar con más butacas no deriva en el incumplimiento de alguna normativa, ya que actualmente cumplimos amplia y satisfactoriamente 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”.

Sin otro en particular quedo de Usted.

---

**Salomón Enrique Tellería Paredes**  
**Supervisor de Terminal**  
**Aeropuerto TCQ**



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Aeropuertos Andinos del Perú**  
**Aeropuerto de Tacna**

INFORME N°007-2024/AAP-  
TCQ/SLT

**ANEXO 01: RECLAMO N°000005-2024-AAP-TCQ**

		<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI" SANTA ROSA</b> <b>TACNA</b> Carretera Panamericana Sur S/N, Distrito, Provincia y Departamento de Tacna – Perú RUC: 20538593053 <b>FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS</b>							
De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.									
<b>RECLAMO N° 000005</b>		<b>2024 - AAP - TCQ</b>							
1	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b> <i>Augusto Valerio Filimich Romero</i> Teléfono:								
2	<b>Correo electrónico</b> <i>augusto.valerio.f@gmail.com</i> Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Dirección de correo electrónico: <i>augusto.valerio.f@gmail.com</i>								
3	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b> <table border="1"> <tr> <td>DNI</td> <td>Carnet de Extranjería</td> <td>Pasaporte</td> </tr> <tr> <td><i>89474862</i></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	<i>89474862</i>		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte							
<i>89474862</i>									
4	<b>Domicilio del Reclamante</b> Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País <i>Fonari La Cotapa S-17. Moquegua.</i>								
5	<b>Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A., ante quién se interpone el Reclamo</b> Administrador del Aeropuerto								
6	<b>Identificación y Precisión del Reclamo</b> <i>Considero que en el Mall hay muy pocas sientos e contado me van a 09 y todos estan ocupados y como tres pasajeras mas que tenemos que mantenemos de pie lo que es incorrecto teniendo en cuenta el flujo de pasajeras tengo 73 años y vengo viajando desde el mes de Enero a la fecha todas las veces y obtengo lo mismo (sobre mi blueja).</i>  (Adjuntar otra página de requerir más espacio)								
7	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>								
<b>Firma</b> 		<b>Huella digital</b> 							
Fecha: <i>10</i> de <i>Octubre</i> de 20 <i>24</i>									
<b>PROVEEDOR</b>									

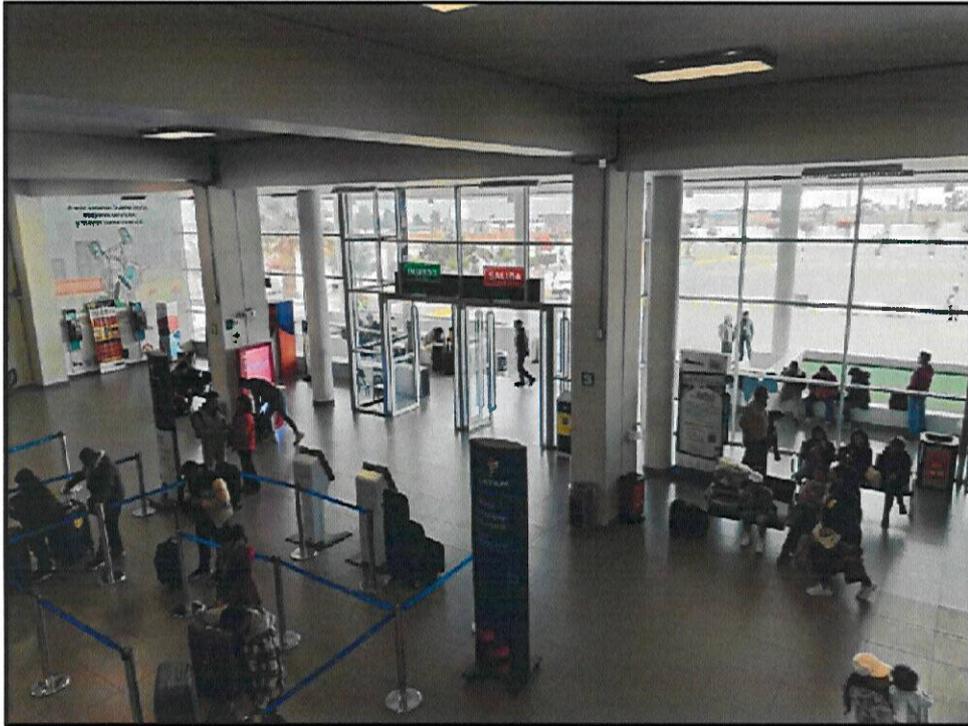


Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Aeropuertos Andinos del Perú**  
**Aeropuerto de Tacna**

**INFORME N°007-2024/AAP-  
TCQ/SLT**

**ANEXO 02: PANEL FOTOGRÁFICO**



*Imagen 1: Butacas ubicadas en Hall Principal (01 lado izquierdo, 02 lado derecho). Imagen Referencial*



## 2RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-TCQ

**Expediente :** 0005-2024-AAP-TCQ  
**Reclamante :** Augusto Valerio Filinich Romero

Tacna, 22 de Octubre de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 005-2023-AAP-TCQ, de fecha 10 de Octubre del 2024, interpuesto por Augusto Valerio Filinich Romero, identificado con DNI N° 04434882 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel 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 lo siguiente:

*"Considero que en el Hall hay muy pocos asientos (09 en total) y todos están ocupados y somos tres pasajeros más que debemos mantenernos de pie lo que es incorrecto teniendo en cuenta el flujo de pasajeros."*

Que, sobre el particular, lo primero que corresponde indicar es que se comprende el malestar del Reclamante, se lamenta lo sucedido y se ofrece las disculpas del caso por las incomodidades mencionadas.

Que, sin perjuicio de ello, debe mencionarse que se cuenta con el Informe N° 007-2024-TCQ-SLT que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que da cuenta de lo sucedido.

Que, conforme se indica en el referido informe, cuya imagen de la parte pertinente se copia a continuación, la incomodidad mencionada se habría presentado por una situación



excepcional en la fecha indicada dado que el número de asientos con los que se cuenta con los requeridos por las disposiciones aplicables que son supervisadas por OSITRAN, en base al cumplimiento de estándares IATA

3. Cabe resaltar que el Hall Principal no es un área de espera, ya que Hall es un lugar principalmente de tránsito al público en general. El hecho de no contar con más butacas no deriva en el incumplimiento de alguna normativa, ya que actualmente cumplimos amplia y satisfactoriamente 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".

Que, en todo caso, la empresa evaluará a partir del reclamo interpuesto la posibilidad de incrementar el número de asientos en función de la demanda y de la disponibilidad del espacio para ello.

Que, en ese sentido, si bien corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a que se cuenta con el número requerido y que la falta de asientos en la fecha obedeció a un hecho excepcional por lo que se comprende el malestar de la Reclamante, se lamenta lo sucedido y se ofrece las disculpas del caso por las incomodidades mencionadas, la empresa evaluará la posibilidad de incrementar el número de asientos en función de la demanda y de la disponibilidad del espacio para ello.

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° 005-2024-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° 007-2024-TCQ-SLT, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante, ofrecerle las disculpas del caso y precisar que la empresa evaluará la posibilidad de incrementar el número de asientos en función de la demanda y de la disponibilidad del espacio para ello, conforme a lo sugerido.

**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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 007-2024-TCQ-SLT al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Gerente del Aeropuerto de Tacna  
Alberto Agustín Kuriz Ponce

---

**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.*



 Aeropuertos Andinos del Perú	<b>Aeropuertos Andinos del Perú</b> <b>Aeropuerto de Tacna</b>	<b>INFORME N°007-2024/AAP- TCQ/SLT</b>
--	---	--

**INFORME N°007-2024 AAP-TCQ/SLT**

**A:** ALBERTO KURIZ PONCE  
GERENTE DEL AEROPUERTO TACNA

**DE:** SALOMÓN ENRIQUE TELLERÍA PAREDES  
SUPERVISOR LADO TIERRA

**ASUNTO:** RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO N° 000005-2024-AAP-TCQ

**FECHA:** 20 DE OCTUBRE DEL 2023

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto, en nuestro libro de reclamaciones, por el Sr. Augusto Valerio Filinich Romero, identificado con DNI 04434882:

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 10 de octubre de 2024, indica que, "Considero que en el Hall hay muy pocas asientos (09 en total) y todos están ocupados y somos tres pasajeros más que debemos mantenemos de pie lo que es incorrecto teniendo en cuenta el flujo de pasajeros".
2. He de mencionar que el reclamante hace referencia a solo 09 asientos en el "Hall", por lo cual, se presume que se refiere al área de Hall Principal, ya que esta área cuenta con 03 butacas de 03 asientos cada una. (Anexo 02: Imagen 01)
3. Cabe resaltar que el Hall Principal no es un área de espera, ya que Hall es un lugar principalmente de tránsito al público en general. El hecho de no contar con más butacas no deriva en el incumplimiento de alguna normativa, ya que actualmente cumplimos amplia y satisfactoriamente 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".

Sin otro en particular quedo de Usted.

**Salomón Enrique Tellería Paredes**  
Supervisor de Terminal  
Aeropuerto TCQ





	<b>Aerpuertos Andinos del Perú</b> <b>Aerpuerto de Tacna</b>	<b>INFORME N°007-2024/AAP-TCQ/SAT</b>
--	---	---------------------------------------

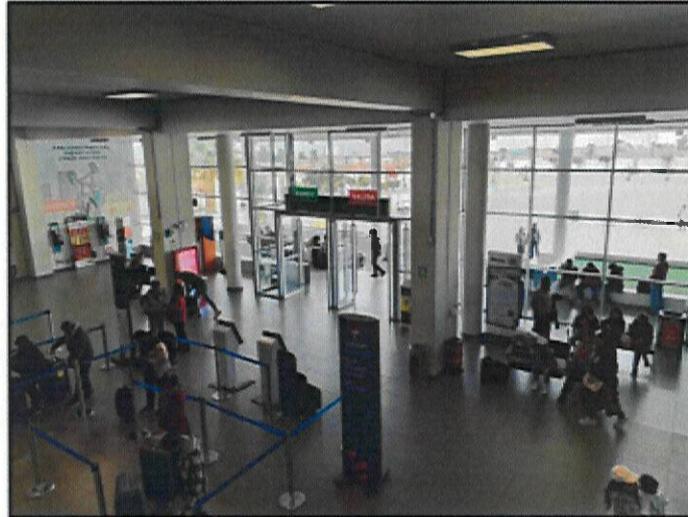
**ANEXO 01: RECLAMO N°000005-2024-AAP-TCQ**

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI" SANTA ROSA</b> <b>TACNA</b> Carretera Panamericana Sur S/N, Distrito, Provincia y Departamento de Tacna - Perú	
	RUC: 20508590053	
	FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS	
	De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredite la representación.	
<b>RECLAMO</b>	<b>N° 000005</b>	<b>2024 - AAP - TCQ</b>
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>Augusto Valero Filinich Romero</i>	
	Teléfono:	
2	Correo electrónico <i>augusto.valero.f@peru.com</i>	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Dirección de correo electrónico: <i>augusto.valero.f@peru.com</i>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	<i>87031882</i>	
	Pasaporte	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País	
	<i>Fernán 211, Glorieta 5 - P. Mercedes -</i>	
5	Dependencia de Aerpuertos Andinos del Perú S. A., ante quién se interponga el Reclamo	
	Administrador del Aerpuerto	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	<p><i>Considero que en el Hall hay muy pocas sillas o cambio de mano 09 y todos están ocupados y nos van tres pasajeros mas que tenemos que acomodarnos de pie lo que es incómodo. Teniendo en cuenta el flujo de pasajeros tengo 28 años voy viajando desde el mes de junio a la fecha todas las veces y siempre lo mismo (sobre mi viaje).</i></p>	
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Firma	Huella digital
	<i>Fil.</i>	
	Fecha: <i>10</i> de <i>octubre</i> de 20 <i>24</i>	
	<b>PROVEEDOR</b>	



 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	<p><b>Aeropuertos Andinos del Perú</b> <b>Aeropuerto de Tacna</b></p>	<p><b>INFORME N°007-2024/AAP- TCQ/SLT</b></p>
---	---	---

**ANEXO 02: PANEL FOTOGRÁFICO**



*Imagen 1: Butacas ubicados en Hall Principal (01 lado izquierdo, 02 lado derecho). Imagen Referencial*

**ANDINO**

Aap Asistente Administrativa Tacna &lt;asistente.tcq@aap.com.pe&gt;

**Resolución N 0005-2024-AAP-TCQ**

1 mensaje

**Alberto Kuriz** <alberto.kuriz@aap.com.pe>

23 de octubre de 2024, 8:25

Para: [augustovaleriof@gmail.com](mailto:augustovaleriof@gmail.com)

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Aap Asistente Administrativa Tacna &lt;asistente.tcq@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes Sr., Augusto Valerio Filinich Romero, se adjunta a la presente, Resoluciones N°0005-2024-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**  
Gerente de Aeropuerto

📞 (51) 1 713 2521 / 955 763 514  
🌐 [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 0005-2024-AAP-TCQ.pdf**  
446K