



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 Nº 000005 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 cuando me quedé en el 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 obsérvese 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>	

PROVEEDOR



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

		AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI" SANTA ROSA TACNA	
Aeropuertos Andinos del Perú		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		N° 000005	
		2024 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Augusto Valerio Filinich Romero		
	Teléfono:		
2	Correo electrónico		
	Augusto.Valerio.F@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico:		
	Augusto.Valerio.F@gmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	89474862		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Fonari La Cotapa S-17. Moquegua.		
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>Considero que en el Hall hay muy pocas sillas e contado me van a 09 y todos estan 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 obtengo 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	
Fecha: 10 de Octubre		de 20 24	
PROVEEDOR			



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

**INFORME N°007-2024/AAP-
TCQ/SLT**

ANEXO 02: PANEL FOTOGRÁFICO

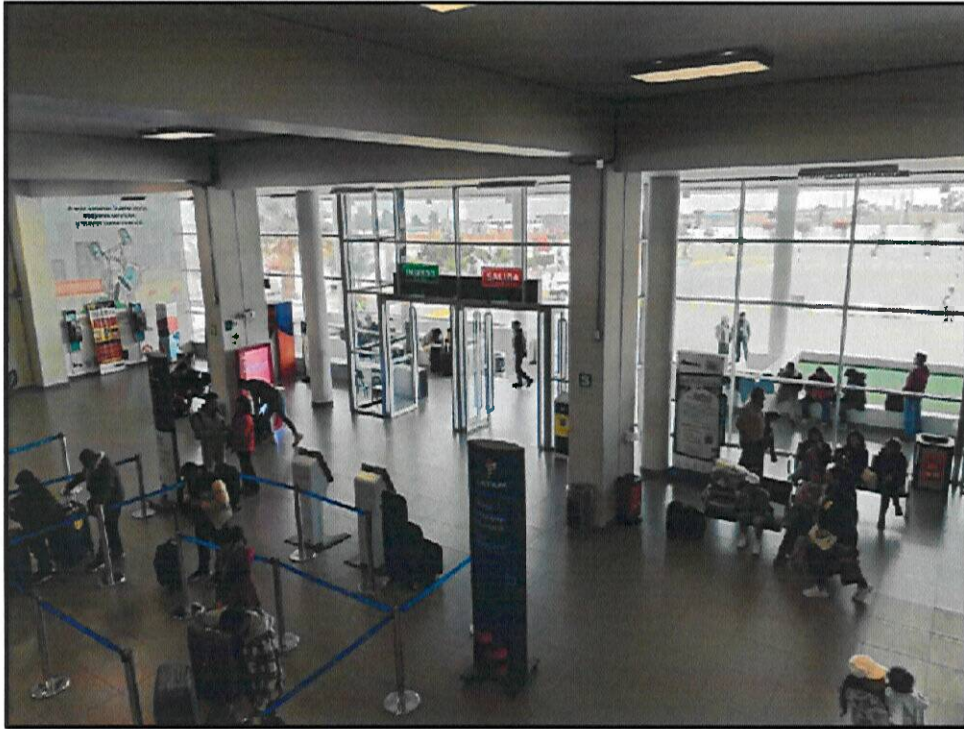


Imagen 1: Butacas ubicadas en Hall Principal (01 lado izquierdo, 02 lado derecho). Imagen Referencial



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 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.



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	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 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






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

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

	AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI" SANTA ROSA TACNA 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.	
RECLAMO	N° 000005	2024 - AAP - TCQ
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>Augusto Valero Filanich Rosales</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 pocos orientes o cambio de mano a 09 y todos están ocupados y nos van tres pasajeros mas que tenemos que arribar mas de pie lo que es inconveniente. Teniendo en cuenta el flujo de pasajeros tengo 28 años voy viajando desde el primer grado 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>	
	PROVEEDOR	





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

ANEXO 02: PANEL FOTOGRÁFICO

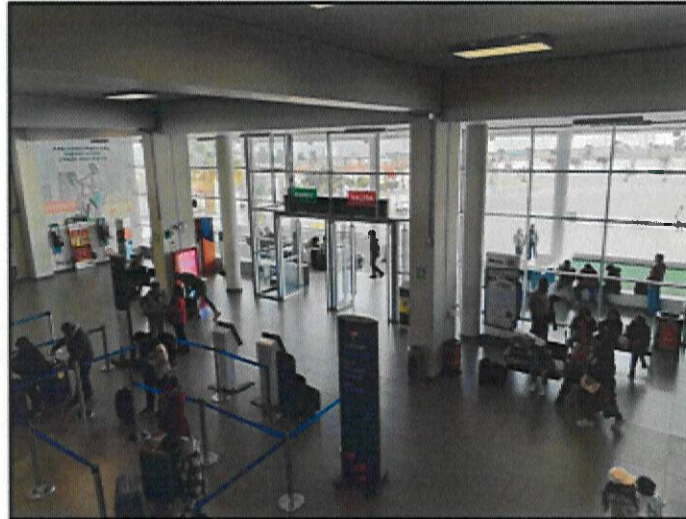


Imagen 1: Butacas ubicados en Hall Principal (01 lado izquierdo, 02 lado derecho). Imagen Referencial

ANDINO

Aap Asistente Administrativa Tacna <asistente.tcq@aap.com.pe>

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

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

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
📍 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