

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000006

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

<b>RECLAMO N°</b> 2021 - AAP - TCQ		
<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
DRAFF, Jefferson SANTOS VALDES		
<b>Teléfono</b> 942 89 5920 acaff32@gmail.com		
<b>Correo electrónico</b>		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>		
<b>DNI</b> 41262455	<b>Carnet de Extranjería</b>	<b>Pasaporte</b>
<b>Domicilio del Reclamante</b>		
Calle / Jirón / Avenida Urb. IZARZA 6-14		
<b>Provincia / Departamento</b> TACNA		
<b>País</b> Perú		
<b>Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>		
Administrador del Aeropuerto		
<b>Identificación y Precisión el Reclamo</b>		
<p>Incidente con unidad (TAXI) de PLACA B A D-595 sobrepaso sin respeto ALGUN a la cola de ingreso a Aeropuerto SIN autorización de vigilante de Portaña, Es en reiteradas oportunidades, en condición de ATROPELLA de mis derechos con CIUDADANO</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>		
<b>Firma</b> 	<b>Huella digital</b> 	
Fecha: 11 de octubre de 20 21		

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Alberto Kuriz Ponce  
**Enviado el:** miércoles, 13 de octubre de 2021 13:07  
**Para:** araff32@gmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna  
**Asunto:** RV: RECLAMO 0006-TCQ  
**Datos adjuntos:** Resolución N 0006-2021-AAP-TCQ.pdf

Buenas tardes Sr. Araff Jeffersson Santos Valdez, se adjunta la presente, resolución N°006-2021-AAP-TCQ, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



### 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° 0006-2021-AAP-TCQ

**Expediente** : 0006-2021-AAP-TCQ  
**Reclamante** : Araff Jeffersson Santos Valdez

Tacna, 13 de Octubre de 2021

### **VISTO:**

El reclamo N° 0006-2021-AAP-TCQ, de fecha 11 de Octubre de 2021, interpuesto por Araff Jeffersson Santos Valdez, identificado con DNI N° 41262455 (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 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 que al estar ingresando con su vehículo al Aeropuerto, otro vehículo lo sobre pasó sin respeto alguno a la fila y sin autorización del vigilante, lo que según refiere ocurre reiteradamente y constituye un atropello a sus derechos.

Que, sobre el particular se cuenta con el informe de incidencias que da cuenta de lo sucedido y que se anexa a la presente.

Que, al respecto, se debe mencionar que las personas que ingresan al Aeropuerto con sus vehículos están obligadas a cumplir con las disposiciones implementadas por las autoridades para asegurar los protocolos sanitarios y el orden de seguridad al ingreso.



Que, en el presente caso, conforme a lo referido en el informe de incidencias anexo, se realizaron los controles correspondientes sin que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. incumpla con los mismos, tanto es así que se identifica al vehículo que ingresó.

Que, en todo caso, si bien no se evidencia un incumplimiento que motive que el reclamo sea declarado fundado, es oportuno indicar que el presente reclamo será tratado como una oportunidad de mejora para verificar que además que los controles de ingreso se realicen de manera adecuada, se mantenga un orden al ingreso que no origine una impresión equivocada en los usuarios.

Que, en ese sentido, si bien corresponde declarar infundado el reclamo al no existir evidencia de algún incumplimiento, si se tomara en cuenta el mismo para mejorar el servicio de control que se realiza en el Aeropuerto en caso de requerirse alguna medida adicional.

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° 0006-2021-AAP-TCQ, , interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de señara que el reclamo interpuesto es tomado como una oportunidad de mejora para el servicio de control de ingreso de vehículos que se efectúa en el Aeropuerto de requerirse alguna medida adicional.

**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



**RESOLUCIÓN N° 0006-2021-AAP-TCQ**



TURNO: " Diurno "

**INFORME N°**

Del : ASA - EDWIN CHAMBILO  
Al : SR. GUSTAVO CONDORI - SUP. TERMINAL  
Asunto : INCIDENTE EN PEAJE  
Puesto : N° 02 PEAJE  
Fecha : 11-10-2021

Me dirijo a Ud., a fin de informar lo siguiente:

SIENDO LAS 10:40 AM. DE LA FECHA ANTES  
MENCIONADA. MIENTRAS ME ENCONTRABA  
REALIZANDO MI SERVICIO EN PEAJE SE ACERCO  
UN AUTO COLOR NEGRA. CON TRES PERSONAS  
EN SU INTERIOR A LOS CUALES SE LES SOLICITO  
SU TARJETA DE EMBARQUE EN ESE MOMENTO  
PASO POR UN CASADO UN TAXI DEL COMITE  
N° 10 (ABONADO) A LO CUDI LA SEÑORA  
ME INDICO PORQUE EL PASABA DE FRENTE  
A LO CUDI SE LE INDICO QUE PASEN PORQUE  
YA SE HOBIA VERIFICADO QUE ERON PASA-  
JEROS.

CABE RESALTAR QUE EN TODO MOMENTO SE  
HICIERON CUMPLIR PROTOCOLOS Y PROCEDIMI-  
ENTOS YA ESTABLECIDOS.

ES TODO LO QUE TENGO QUE INFORMAR