

Para: Sistema Web AAP
Asunto: RE: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación Erick Ortiz.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 009-2022-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Erick Ortiz
Sede: TCQ
Tipo de documento: DNI
Número: 02862579
Correo electrónico: eortizg@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Miraflores, Lima
Dirección: German Aparicio Gomez Sanchez 569
Teléfono: 942343571

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Cual es la necesidad de no dejar ingresar a los ambientes del aeropuerto hasta el momento del vuelo. Si es algun requerimiento por el covid, en este momento esta mal planteado, debieron acondicionar un area para la espera en el exterior. Es el único aeropuerto donde solicitan esto.



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°008-2022/AAP-TCQ/ST

INFORME N°008-2022 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMÓN ENRIQUE TELLERÍA PAREDES
SUPERVISOR DE TERMINAL

ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO WEB N° 009-2022

FECHA: 26 DE SEPTIEMBRE DEL 2022



Mediante la presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sr. Erick David Ortiz Gutiérrez, identificado con el DNI 02862579.

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 26 de septiembre de 2022 vino al aeropuerto para abordar su vuelo y no se le permitió el ingreso a las instalaciones del Hall Principal hasta el momento de inicio de atención de su vuelo.
2. Es responsabilidad del Operador de Aeródromo, cumplir y hacer cumplir las disposiciones emitidas por el MTC. Tal es el caso de los "LINEAMIENTOS SECTORIALES PARA LA PREVENCIÓN DE LA COVID 19 EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO DE PASAJEROS Y CARGA" el cual indica lo siguiente:

5.3. Medidas para el operador de Aeródromo:

El operador de aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

- a) ...
 - b) *Permitir el ingreso de los pasajeros a las instalaciones del terminal del aeropuerto, con tres (03) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo internacional y dos (02) horas para vuelo doméstico.*
3. Por tal motivo, el Agente de Vigilancia asignado al puesto de Hall Principal, comunica sobre dicha disposición del MTC a los pasajeros que llegan antes del inicio de atención de su vuelo, el cual es, como indican los lineamientos sectoriales aplicables para los aeropuertos, 02 horas antes de la hora de salida del vuelo programado.
 4. Cabe resaltar que a los pasajeros que se encuentran esperando la atención de su vuelo, se les brinda las facilidades para el uso de los SS.HH. y también para el uso de la cafetería cuando lo solicitan. Adicionalmente en playa de estacionamiento se cuenta con 04 bancas solares instaladas para el uso de los pasajeros, como se aprecia en las imágenes adjuntas (Anexo 1).



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°008-2022/AAP-TCQ/ST

Sin otro en particular quedo de Usted.

Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ

Adjunto imágenes de las bancas solares (ANEXO 1).



ANEXO 1: IMÁGENES DE LA BANCA SOLAR



Imagen 1: Banca Solar en Playa de estacionamiento (Vista 1)



Imagen 2: Banca Solar en Playa de estacionamiento (Vista 2)



RESOLUCIÓN N° 0009-2022-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0009-2022-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Erick Ortiz

Tacna, 27 de setiembre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 009-2022-AAP-WEB-TCQ, de fecha 26 de setiembre de 2022, interpuesto por Erick Ortiz, identificado con DNI N° 02862579 (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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"Cual es la necesidad de no dejar ingresar a los ambientes del aeropuerto hasta el momento del vuelo. Si es algun requerimiento por el covid, en este momento esta mal planteado, debieron acondicionar un area para la espera en el exterior. Es el único aeropuerto donde solicitan esto" (SIC)

Que, sobre el particular se cuenta con el INFORME N°008-2022 AAP-TCQ-ST que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de la revisión del INFORME N°008-2022 AAP-TCQ-ST se aprecia que no obstante que la restricción obedece a una disposición dictada por la autoridad aeronáutica dictada a partir de la Pandemia del CIVID 19 que aún no se modifica y cuya reseña se muestra a continuación, que además es de cumplimiento obligatorio, se cuenta con algunas facilidades que buscan mitigar la situación generada por la normatividad.



2. Es responsabilidad del Operador de Aeródromo, cumplir y hacer cumplir las disposiciones emitidas por el MTC. Tal es el caso de los "LINEAMIENTOS SECTORIALES PARA LA PREVENCIÓN DE LA COVID 19 EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO DE PASAJEROS Y CARGA" el cual indica lo siguiente:

5.3. Medidas para el operador de Aeródromo:

El operador de aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

a) ...

b) Permitir el ingreso de los pasajeros a las instalaciones del terminal del aeropuerto, con tres (03) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo internacional y dos (02) horas para vuelo doméstico.

Que, conforme a lo indicado, no obstante comprender el malestar del Reclamante y ofrecerle las disculpas por las incomodidades que la vigencia de la norma dictada por la autoridad aeronáutica ocasiona, la empresa si ha adoptado algunas acciones para mitigar ello mientras no se levanta o modifica la disposición, lo que también se viene solicitando, conforme a las imágenes se muestran en el INFORME N°008-2022 AAP-TCQ-ST.

Que, por tanto, reiteramos no obstante comprender el malestar del Reclamante y ofrecerle las disculpas por las incomodidades, corresponde declarar infundado el reclamo presentado debido a que la restricción no obedece a una decisión de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y se han implementado algunas medidas de mitigación de la situación.

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° 009-2022-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N°008-2022 AAP-TCQ-ST que se adjunta, sin perjuicio de y ofrecerle las disculpas por las incomodidades que la vigencia de la norma dictada por la autoridad aeronáutica ocasiona y agradecerle su comprensión.

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.



Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N°008-2022 AAP-TCQ-ST al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

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.



Aeropuertos
Andinos del
Perú

**Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna**

INFORME N°008-2022/AAP-TCQ/ST

INFORME N°008-2022 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMÓN ENRIQUE TELLERÍA PAREDES
SUPERVISOR DE TERMINAL

ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO WEB N° 009-2022

FECHA: 26 DE SEPTIEMBRE DEL 2022



Mediante la presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sr. Erick David Ortiz Gutiérrez, identificado con el DNI 02862579.

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 26 de septiembre de 2022 vino al aeropuerto para abordar su vuelo y no se le permitió el ingreso a las instalaciones del Hall Principal hasta el momento de inicio de atención de su vuelo.
2. Es responsabilidad del Operador de Aeródromo, cumplir y hacer cumplir las disposiciones emitidas por el MTC. Tal es el caso de los "LINEAMIENTOS SECTORIALES PARA LA PREVENCIÓN DE LA COVID 19 EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO DE PASAJEROS Y CARGA" el cual indica lo siguiente:

5.3. Medidas para el operador de Aeródromo:

El operador de aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

- a) ...
 - b) *Permitir el ingreso de los pasajeros a las instalaciones del terminal del aeropuerto, con tres (03) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo internacional y dos (02) horas para vuelo doméstico.*
3. Por tal motivo, el Agente de Vigilancia asignado al puesto de Hall Principal, comunica sobre dicha disposición del MTC a los pasajeros que llegan antes del inicio de atención de su vuelo, el cual es, como indican los lineamientos sectoriales aplicables para los aeropuertos, 02 horas antes de la hora de salida del vuelo programado.
 4. Cabe resaltar que a los pasajeros que se encuentran esperando la atención de su vuelo, se les brinda las facilidades para el uso de los SS.HH. y también para el uso de la cafetería cuando lo solicitan. Adicionalmente en playa de estacionamiento se cuenta con 04 bancas solares instaladas para el uso de los pasajeros, como se aprecia en las imágenes adjuntas (Anexo 1).



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°008-2022/AAP-TCQ/ST

Sin otro en particular quedo de Usted.

Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ

Adjunto imágenes de las bancas solares (ANEXO 1).



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°008-2022/AAP-TCQ/ST

ANEXO 1: IMÁGENES DE LA BANCA SOLAR



Imagen 1: Banca Solar en Playa de estacionamiento (Vista 1)



Imagen 2: Banca Solar en Playa de estacionamiento (Vista 2)

Auxiliar Administrativa Tacna

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: martes, 27 de setiembre de 2022 14:41
Para: eortizg@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: INFORME RECLAMO - (RECLAMO WEB N° 009-2022)
Datos adjuntos: RESOLUCION 009 -2022-AAP-WEB-TCQ.pdf

Buenos días Sr., Erick Ortiz , se adjunta a la presente, Resolución N°009-2022-AAP-WEB-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) 570 072 / 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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>

