

Auxiliar Administrativa Tacna

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



Muchas gracias por su comunicación Victor jaime.

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

Reclamo N° 010-2022-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Victor jaime

Sede: TCQ

Tipo de documento: DNI

Número: 43405683

Correo electrónico: rodriguezcosalean@gmail.com

Nacionalidad: Perú

Provincia y Departamento: Lima

Dirección: Lima 03

Teléfono: 991031097

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Tengo un vuelo a las 16:00 horas del día 30/09/2022 en lo cual me acerque al areopuerto en tacna para ingresar a sala de espera lo cual el personal de seguridad me informa que tengo que esperar fuera de las instalaciones porque el areopuerto no cuenta con sala de espera,y me parece muy incómodo que el areopuerto no cuente con una sala de espera,espero puedan solucionar esto más adelante gracias



RESOLUCIÓN N° 0010-2022-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0010-2022-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Victor Jaime Rodriguez Cosalean

Tacna, 3 de octubre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 010-2022-AAP-WEB-TCQ, de fecha 30 de setiembre de 2022, interpuesto por Victor Jaime Rodriguez Cosalean, identificado con DNI N° 43405683 (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 lo siguiente:

"Tengo un vuelo a las 16:00 horas del día 30/09/2022 en lo cual me acerque al areopuerto en tacna para ingresar a sala de espera lo cual el personal de seguridad me informa que tengo que esperar fuera de las instalaciones porque el areopuerto no cuenta con sala de espera, y me parece muy incómodo que el areopuerto no cuente con una sala de espera, espero puedan solucionar esto más adelante gracias" (SIC)

Que, sobre el particular se cuenta con el INFORME N°009-2022 AAP-TCQ-ST que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de la revisión del INFORME N°009-2022 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 COVID 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, conforme a las imágenes que se muestran en el INFORME N°009-2022 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° 010-2022-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N°009-2022 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





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N°009-2022 AAP-TCQ-ST al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

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.



Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°009-2022/AAP-TCQ/ST

INFORME N°009-2022 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° 010-2022

FECHA: 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2022



Mediante la presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sr. Victor Jaime Rodriguez Cosalean, identificado con el DNI 43405683.

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 30 de septiembre de 2022 vino al aeropuerto para abordar su vuelo LA2068 con salida programada para las 16:13 hrs, solicitando ingresar a la sala de espera y no se le permitió por el motivo que el personal de seguridad le indicó que el aeropuerto no cuenta con sala de espera.
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. 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*).
 4. Por tal motivo, el ASA Reynaldo Mamani asignado al puesto de Hall Principal, manifiesta haber comunicado sobre dichas disposiciones al reclamante, debido a que el Sr. Rodríguez llegó aproximadamente a las 13:13 horas, siendo la hora de inicio de atención de su vuelo a las 13:53. El ASA Mamani, indica que brindó las facilidades para el ingreso a los SS.HH. a todos los pasajeros que se acercaron a solicitarlo. Así mismo, el ASA Mamani señala que en ningún momento le comunicó al reclamante que el aeropuerto no contaba con una sala de espera. (*Anexo 2*).



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°009-2022/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).

Adjunto descargo Agente de Seguridad Aeroportuario Reynaldo Abel Mamani Mamani (ANEXO 2).

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)



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°009-2022/AAP-TCQ/ST

ANEXO 2: DESCARGO ASA REYNALDO MAMANI

INFORME

INFORME N°

TURNO: " Diurno "

Del : ASA Reynaldo Abel Mamani Mamani
 Al : Sepe de Seguridad Sr. Gervasio
 Asunto : Incidente en Hall Principal
 Puesto : Hall Principal
 Fecha : 30 - 09 - 2022

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

Siendo al rededor de las 13:20hrs con la fecha anteriormente
 dicha, se accesa un pasajero del vuelo 2468 queriendo ingresar
 a Hall principal para hacer sus trámites correspondientes, pero se
 le indicó que solo no había atención de parte de el TAD,
 ya que el ingreso para la atención del vuelo 2468 es a las
 13:30hrs, se le indicó que debía esperar fuera de Hall hasta
 esa hora, el pasajero quien ingresa de tales medidas ya que
 le dijeron que debía estar 3hrs antes del salida del vuelo,
 adicionalmente se le dio acceso para el uso de los servicios
 Higienicos, de igual forma se indicó los procedimientos.

Es todo en cuanto tengo que informar

ASA Reynaldo Mamani
 009-2022-0009

Auxiliar Administrativa Tacna

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: lunes, 3 de octubre de 2022 12:41
Para: rodriguezcosalean@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: INFORME RECLAMO - (RECLAMO WEB N° 010-2022)
Datos adjuntos: Resolución N 0010-2022-AAP-WEB-TCQ.pdf

Buenos días Sr., Victor Jaime Rodriguez Cosalean , se adjunta a la presente, Resolución N°0010-2022-AAP-WEB-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) 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>

