



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI" SANTA ROSA

TACN

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 **000014** 2023 - AAP - TCQ

1 Nombre y Apellido completos del Reclamante

CHRISTIAN PABLO SEPOLVEDA PERAZ

Teléfono: +56987754793

2 Correo electrónico

Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico

Dirección de correo electrónico: CHRISTIANSEB@GMAIL.COM

3 Documento de Identidad del Reclamante

DNI (RUT)

Carnet de Extranjería

Pasaporte

12.043.432-6

4 Domicilio del Reclamante

Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País

AV. AVULIMO VILLAGRAN 068, ARICA

5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo

Administrador del Aeropuerto

6 Identificación y Precisión del Reclamo

Soy ciudadano chileno, y al 26 de junio tuve una experiencia desafortunada en este aeropuerto. Llegué 1 día antes de mi vuelo para evitar los habituales retrasos de la frontera, pero me informaron que no podía quedarme en el aeropuerto durante la noche, tuve que pasar la noche en la intemperie, a pesar de que llevaba solo una palera. Agradezco a 1 de los guardias que amablemente me proporcionó una manta y 1 calefactor. Sugiero que el aeropuerto considere la creación de una sala de espera para pasajeros en situaciones similares y que se implemente un sistema para verificar la condición del pasajero.

(Adjuntar otra página de requerir más espacio)

7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)

Firma

Huella digital



Fecha: 27 de Junio

de 20 23



INFORME N°006-2023 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMON ENRIQUE TELLERIA PAREDES

ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO N° 000014-2023-AAP-TCQ

FECHA: 28 DE JUNIO DEL 2023

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sr. Christian Pablo Sepúlveda Pérez, identificado con RUT N° 12.073.432-6, ciudadano de nacionalidad chilena.

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 26 de junio de 2023, se acercó a las instalaciones del Aeropuerto de Tacna, 01 día antes de la llegada y atención de su vuelo. Haciendo la consulta, el pasajero, si podría quedarse en la noche dentro del Terminal, teniendo una respuesta negativa por parte del personal de Vigilancia del Aeropuerto. Indica el pasajero que tuvo que pasar la noche a la intemperie y que recibió amablemente al apoyo del vigilante que le facilitó una manta y un calefactor.
2. Por tal motivo, al día siguiente de los sucesos mencionados, día martes 27 del presente mes, el reclamante solicita el libro de reclamos en el aeropuerto de Tacna, para asentar su reclamo.
3. Es preciso mencionar que el Aeropuerto de Tacna tiene un horario de atención de Lunes a Domingo el cual inicia a las 06:00 horas y culmina a las 22:00 horas con el término de las operaciones y cierre del Aeropuerto.
4. Cabe resaltar que, el Aeropuerto de Tacna no cuenta con un ambiente de espera para pasajeros que deciden pasar la noche dentro del terminal, debido a que el personal que labora en nuestro Aeropuerto se retira en su totalidad a las 22:00 horas, permaneciendo solo el personal de Vigilancia, motivo por el cual los ambientes como el Hall Principal se aseguran a la hora de cierre.
5. El ASA Elsa Mamani Aquino, personal de vigilancia de turno en Hall Principal, manifiesta que, aproximadamente a las 21:56 horas, dio las indicaciones antes mencionadas, de manera amable, a los pasajeros que le consultaron si podrían quedarse dentro del terminal a pasar la noche.
6. El ASA Mamami, indica que, al notar que el reclamante decidió permanecer fuera de Hall Principal, optó por facilitarle una manta y un calefactor antes de asegurar el ingreso a dicho ambiente.



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°006-2023/AAP-TCQ/ST

7. El día martes 27 del presente se brinda el Libro de Reclamaciones a solicitud del reclamante.

Sin otro en particular quedo de Usted.

Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ



RESOLUCIÓN N° 0014-2023-AAP-TCQ

Expediente : 0014-2023-AAP-TCQ
Reclamante : Christian Pablo Sepúlveda Pérez

Tacna, 3 de julio de 2023

VISTO:

El reclamo N° 000014-2023-AAP-TCQ de fecha 27 de junio de 2023, interpuesto por Christian Pablo Sepúlveda Pérez de nacionalidad chilena identificado con RUT N° 12.073.432-6 (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 vigor 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 el día 26 de junio del 2023 llegó al Aeropuerto, (el día anterior al de su vuelo), haciendo la consulta de si podía quedarse en el Aeropuerto hasta el día siguiente, teniendo como respuesta negativa debido a que no se trata de un Aeropuerto que opere las 24 horas. Señala que tuvo que pasar la noche a la interperie aunque se le dieron algunas facilidades por parte del personal, por lo que sugiere que se habilite alguna sala especial para albergar a pasajeros que se encuentren en situaciones similares.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 006-2023-AAP-TCQ-ST que, se pronuncia sobre el reclamo interpuesto, que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, lo primero que corresponde indicar es que se lamenta lo sucedido, pero que lamentablemente el Aeropuerto no opera las 24 horas, sino de 06:00 horas a las



22:00 horas conforme ha sido establecido por la autoridad y se informa entre otros en la página web en la siguiente dirección: <https://www.aap.com.pe/ayuda/preguntas>

Que, asimismo, con relación a la sugerencia, es de señalar que el Aeropuerto de Tacna pese a ser operado por la empresa, es de titularidad del Estado Peruano y que, en virtud de ello, cualquier inversión aeroportuaria que se pueda efectuar debe ser autorizada por éste, teniendo en cuenta entre otros aspectos, la necesidad de los pasajeros en función a las condiciones de operación del Aeropuerto.

Que, sin perjuicio de ello, es posible que la empresa pueda realizar inversiones no aeroportuarias, es decir, de carácter comercial, por lo que respecto de su sugerencia será trasladada al área comercial para que realice la evaluación correspondiente en función a los requerimientos que se presenten.

Que, en tal sentido, pese a comprender la incomodidad del Reclamante, no se aprecia alguna acción u omisión por parte del personal de la empresa que motive a declarar fundado el presente reclamo, por lo que corresponde declararlo infundado, sin perjuicio de trasladar la sugerencia efectuada.

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° 000014-2023-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° 006-2023-AAP-TCQ-ST, pese a comprender la incomodidad del Reclamante y trasladar su sugerencia al área comercial de la empresa para su evaluación.

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.

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.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 006-2023-AAP-TCQ-ST al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

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°006-2023/AAP-TCQ/ST

INFORME N°006-2023 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMON ENRIQUE TELLERIA PAREDES

ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO N° 000014-2023-AAP-TCQ

FECHA: 28 DE JUNIO DEL 2023

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sr. Christian Pablo Sepúlveda Perez, identificado con RUT N° 12.073.432-6, ciudadano de nacionalidad chilena.

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 26 de junio de 2023, se acercó a las instalaciones del Aeropuerto de Tacna, 01 día antes de la llegada y atención de su vuelo. Haciendo la consulta, el pasajero, si podría quedarse en la noche dentro del Terminal, teniendo una respuesta negativa por parte del personal de Vigilancia del Aeropuerto. Indica el pasajero que tuvo que pasar la noche a la inferperie y que recibió amablemente al apoyo del vigilante que le facilitó una manta y un calefactor.
2. Por tal motivo, al día siguiente de los sucesos mencionados, día martes 27 del presente mes, el reclamante solicita el libro de reclamos en el aeropuerto de Tacna, para asentar su reclamo.
3. Es preciso mencionar que el Aeropuerto de Tacna tiene un horario de atención de Lunes a Domingo el cual inicia a las 06:00 horas y culmina a las 22:00 horas con el término de las operaciones y cierre del Aeropuerto.
4. Cabe resaltar que, el Aeropuerto de Tacna no cuenta con un ambiente de espera para pasajeros que deciden pasar la noche dentro del terminal, debido a que el personal que labora en nuestro Aeropuerto se retira en su totalidad a las 22:00 horas, permaneciendo solo el personal de Vigilancia, motivo por el cual los ambientes como el Hall Principal se aseguran a la hora de cierre.
5. El ASA Elsa Mamani Aquino, personal de vigilancia de turno en Hall Principal, manifiesta que, aproximadamente a las 21:56 horas, dio las indicaciones antes mencionadas, de manera amable, a los pasajeros que le consultaron si podrían quedarse dentro del terminal a pasar la noche.
6. El ASA Mamani, indica que, al notar que el reclamante decidió permanecer fuera de Hall Principal, optó por facilitarle una manta y un calefactor antes de asegurar el ingreso a dicho ambiente.



Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°006-2023/AAP-TCQ/ST

7. El día martes 27 del presente se brinda el Libro de Reclamaciones a solicitud del reclamante.

Sin otro en particular quedo de Usted.

Salomón Enrique Teñena Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ





- Mail
- Chat
- Spaces
- Meet



3 de muchas

RESOLUCION 0014-2023-AAP-TCQ Externo Recibidos

Alberto Kuriz Ponce
para christianse81, Abel, mí

Lun, 3 jul, 16:39 (hace 7 días)

Buenas tardes Sr., Christian Pablo Sepúlveda Pérez, se adjunta a la presente, Resolución N°0014-2023-AAP-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador
☎ (51) 1 713 2521 / 955 763 514
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"
Car. Panamerica 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.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo, divulgarlo o hacer cualquier otra acción, sin el consentimiento de la Empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los eventuales daños que se pudieran ocasionar.

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail

