



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

<b>RECLAMO</b> <b>Nº 000003</b> 2024 - AAP - TCQ		
<b>1</b>	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>	
	LIRA ESTHER VELIS PROVED	
	Teléfono: 998411164	
<b>2</b>	<b>Correo electrónico</b> LVELIS@LCH.PE	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Dirección de correo electrónico: LVELIS@LCH.PE	
<b>3</b>	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>	
	DNI	Carnet de Extranjería
	25641549	_____
	Pasaporte	
	_____	
<b>4</b>	<b>Domicilio del Reclamante</b>	
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País	
	COLLAGATE 516 - SAN MIGUEL	
<b>5</b>	<b>Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo</b>	
	Administrador del Aeropuerto	
<b>6</b>	<b>Identificación y Precisión del Reclamo</b>	
	<p>DESDE LA ÚLTIMA REMODELACIÓN (VARIOS AÑOS ATRÁS) PUEDO OBSERVAR COLA LARGA DE ESPERA EN EL BAÑO DE DAMAS, CON LA INCOMODIDAD DE ANCIANAS Y NIÑAS. HOY USO LOS SERVICIOS POR PRIMERA VEZ Y SENTIENDO QUE HAY UNA MALA DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS: 3 LAVATORIOS Y SOLO 1 SANITARIO. ESTO ES EN LA SALA DE EMBARQUE. EXIJO QUE SE TOMEN MEDIDAS INMEDIATAS EN LA DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPAMIENTO DEL BAÑO: 2 LAV Y 2 SANITARIOS. ESTO PARA LA SALUD DE LOS PASAJEROS.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>	
<b>7</b>	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>	
	Firma	Huella digital
	Fecha: 07 de JUNIO de 2024	



## **RESOLUCIÓN N° 0003-2024-AAP-TCQ**

**Expediente :** 0003-2024-AAP-TCQ  
**Reclamante :** Lira Esther Veliz Pajuelo

Tacna, 17 Junio de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 0003-2024-AAP-TCQ de fecha 07 de Junio de 2024, interpuesto por Lira Esther Veliz Pajuelo, identificada con DNI N° 25641549 (en adelante, la 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, la Reclamante manifiesta que en la sala de embarque se puede observar cola larga de espera en el baño de damas, con la incomodidad de anciana y niñas, debido a una mala distribución de equipos 3 lavatorios y un solo sanitario, solicitando que se coloque 2 sanitario y 2 sanitarios.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 004-2024-AAP-TCQ-SLT que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución, el mismo da cuenta detalladamente los hechos ocurridos indicando que la situación descrita por la reclamante se presenta en determinadas situaciones y a fin de poder atender la demanda por el uso de los SSHH de la Sala de Embarque, se brinda facilidades para poder salir de la sala embarque y hacer uso de los SSHH del Hall Principal sin el cobro de la TUUA por reingreso



Que, de la misma manera se precisa que a la fecha se viene desarrollando el proyecto “Construcción de Terminal de Pasajeros en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa de Tacna” el mismo que tiene como objetivo incrementar la capacidad operativa actual del Aeropuerto de Tacna y satisfacer adecuadamente el crecimiento de tráfico de pasajeros, encontrándose en etapa de Segunda Revisión por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Que, por lo tanto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, corresponde precisar que la situación advertida viene siendo comprendida dentro del desarrollo del proyecto de “Construcción de Terminal de Pasajeros en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa de Tacna”, por tanto, no es un incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por cuyo motivo corresponde declarar infundado el presente reclamo

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° 0003-2024-AAP-TCQ interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de solicitar al Reclamante 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 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 e Informe N° 004-2024-AAP-TCQ-SLT al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto de Tacna



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Aeropuertos Andinos del Perú**  
**Aeropuerto de Tacna**

**INFORME N°004-2024/AAP-  
TCQ/SLT**

**INFORME N°004-2024 AAP-TCQ-SLT**

**A: ALBERTO KURIZ PONCE**  
**ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA**

**DE: SALOMÓN ENRIQUE TELLERÍA PAREDES**  
**SUPERVISOR DE LADO TIERRA**

**ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO N° 000003-2024-AAP-TCQ**

**FECHA: 09 DE JUNIO DEL 2024**

---

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por la Sra. Lira Esther Velis Pajuelo, identificado con DNI 25641549, interpuesto el día 07 de junio del presente año en nuestro Libro de Reclamación:

1. La reclamante en referencia menciona su malestar debido a que refiere lo siguiente: “Desde la última remodelación (varios años atrás), puedo observar cola larga de espera en el baño de damas, con la incomodidad de ancianas y niñas. Hoy uso los servicios por primera vez y entiendo que hay una mala distribución de equipos: 03 lavatorios y solo 01 sanitario. Esto es en la Sala de Embarque. Exijo que se tomen medidas inmediatas en la distribución del equipamiento del baño: 02 lavatorios y 02 sanitarios. Esto para la salud de los pasajeros”.
2. He de mencionar que el SS.HH. de Damas de la sala de embarque, cuenta con 03 lavatorios y 01 inodoro.
3. En ocasiones se forma cola de espera para el ingreso al SS.HH. de damas. Solo en casos urgentes y casos de pasajeros que requieren asistencia especial, se brinda la facilidad de poder salir de Sala de Embarque y hacer uso de los SS.HH. de Pasillo de Hall sin cobro del TUUA respectivo.
4. Cabe resaltar que, antes de interponer el reclamo, se le explicó a la reclamante que se está llevando a cabo el Proyecto de “CONSTRUCCIÓN DE TERMINAL DE PASAJEROS EN EL AEROPUERTO CORONEL FAP CARLOS CIRIANI SANTA ROSA DE LA CIUDAD DE TACNA, DISTRITO DE TACNA, PROVINCIA TACNA Y DEPARTAMENTO DE TACNA”, el cual tiene el objetivo de incrementar la capacidad operativa actual del aeropuerto de Tacna y satisfacer adecuadamente el crecimiento del tráfico de pasajeros, contemplándose la ampliación de los SS.HH. de Sala de Embarque. Actualmente, dicho Proyecto se encuentra en la etapa de Segunda Revisión por parte del MTC. (Anexo 02: Imagen 1)

Sin otro en particular quedo de Usted.

---

**Salomón Enrique Tellería Paredes**  
Supervisor de Lado Tierra  
Aeropuerto TCQ



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Aeropuertos Andinos del Perú**  
**Aeropuerto de Tacna**

**INFORME N°004-2024/AAP-TCQ/SLT**

**ANEXO 01: RECLAMO N°000003-2024-AAP-TCQ**

 Aeropuertos 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	
<b>FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS</b>			
• De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.			
<b>RECLAMO</b>	<b>N° 000003</b>	<b>2024 - AAP - TCQ</b>	
<b>1</b>	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
	LIRA ESTHER VELIS PAJUEL		
	Teléfono: 998411164		
<b>2</b>	<b>Correo electrónico</b> LVELIS@LCH.PE		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: LVELIS@LCH.PE		
<b>3</b>	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	25641549		
<b>4</b>	<b>Domicilio del Reclamante</b>		
	Calle / Dirección Provincia / Departamento / País		
	CALLEGATE 516 - SAN MIGUEL		
<b>5</b>	<b>Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo</b>		
	Administrador del Aeropuerto		
<b>6</b>	<b>Identificación y Precisión del Reclamo</b>		
	DESDE LA ÚLTIMA REMODELACIÓN (VARIOS AÑOS ATRAS) PUEDO OBSERVAR COLA LARGA DE ESPERA EN EL BAÑO DE DAMAS, CON LA INCOMODIDAD DE ANCIANAS Y NIÑAS. HOY USO LOS SERVICIOS POR PRIMERA VEZ Y SENTIENDO QUE HAY UNA MALA DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS: 3 LAVATORIOS Y SOLO 1 SANITARIO. ESTO ES EN LA SALA DE EMBARQUE. EXIJO QUE SE TOMEN MEDIDAS INMEDIATAS EN LA DISTRIBUCIÓN DEL EQUIPAMIENTO DEL BAÑO: 2 LAV y 2 SANITARIOS. ESTO PARA LA SALUD DE LOS PASAJEROS. (Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
<b>7</b>	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>		
	Firma		Huella digital
			
	Fecha: 09 de JUNIO de 2024		
	PROVEEDOR		



**ANEXO 02: PLANO DE REFERENCIA DEL PROYECTO DE AMPLIACIÓN DEL AEROPUERTO  
DE TACNA**

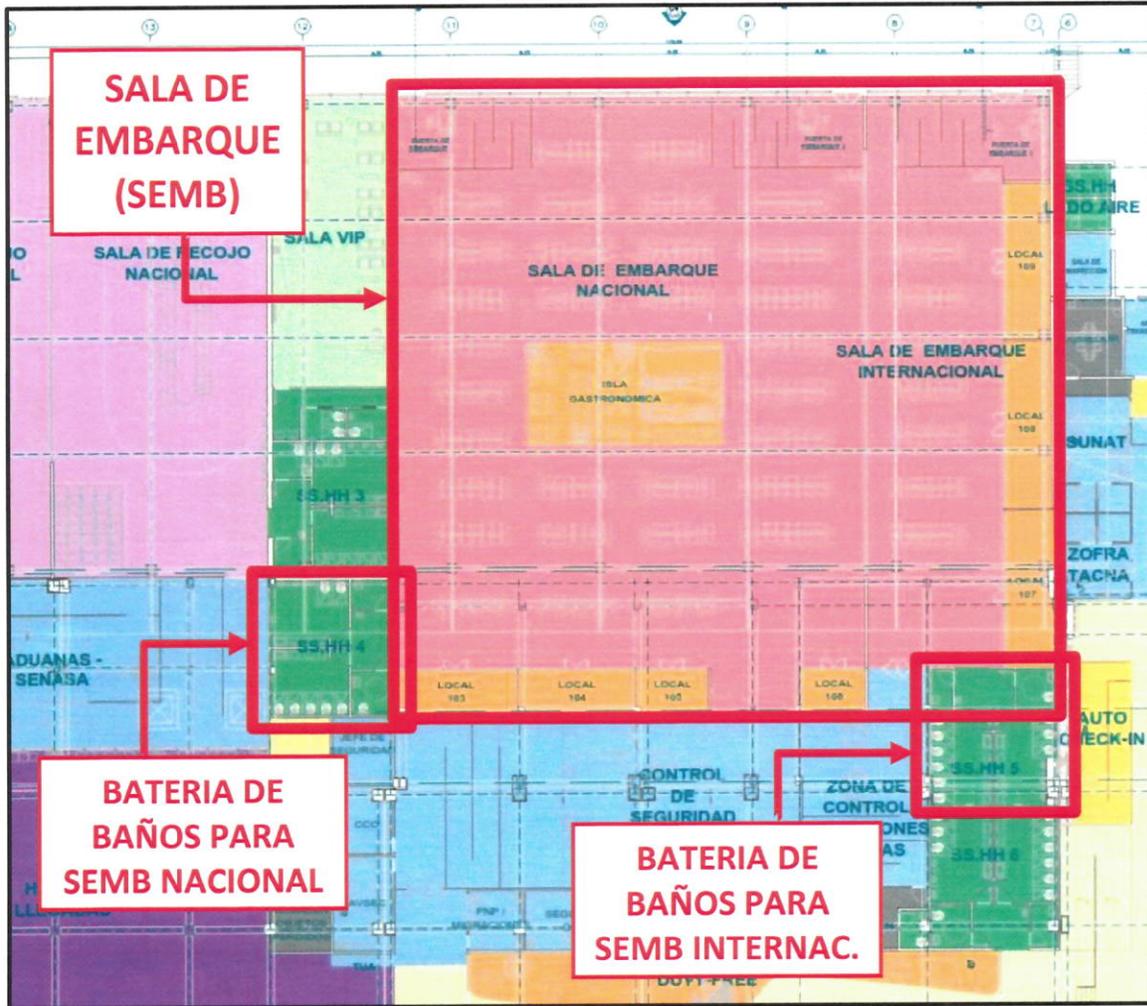


Imagen 1: Plano de Sala de Embarque y baterías de baños para la Sala de Embarque Nacional e Internacional del Proyecto de Ampliación del Aeropuerto de Tacna.

**RESOLUCIÓN N°003-2024-AAP-TCQ**

mensaje

Alberto Kuriz &lt;alberto.kuriz@aap.com.pe&gt;

17 de junio de 2024, 16:2

Para: lvelis@lch.pe

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Aap Asistente Administrativa Tacna &lt;asistente.tcq@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes Sr., Lira Esther Veliz Pajuelo,, se adjunta a la presente, Resoluciones N°003-2024-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](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.

**Política de Privacidad**

Este correo electrónico y cualquier archivo adjunto pueden contener información confidencial y privilegiada. Cualquier divulgación no autorizada, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en este mensaje está estrictamente prohibida.

Este correo electrónico y sus archivos adjuntos pueden estar libres de virus, pero el remitente no garantiza la ausencia de virus o componentes dañinos. Le recomendamos que realice sus propias verificaciones de seguridad antes de abrir cualquier archivo adjunto.

**2 adjuntos** **INFORME N°004-2024-AAP-TCQ-SLT.pdf**  
773K **Resolución N° 003-2024-AAP-TCQ.pdf**  
226K