



## **RESOLUCIÓN N° 000008-2024-AAP-TCQ**

**Expediente :** 000008-2024-AAP-TCQ

**Reclamante :**

Tacna, 30 de diciembre de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 000008-2024-AAP-TCQ, de fecha 22 de diciembre de 2024, interpuesto por , identificado con DNI N°  (en adelante, la Reclamante) mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre el servicio brindado el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa (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 indica que presenta el reclamo a fin de pedir mayor capacitación al personal en relación con la atención directa a personas que sufran de ansiedad y pasen por un estado de pánico.

Que, a fin de tener una mejor comprensión y conocimiento de los hechos del caso, se emitió el Informe N° 004-2024-AAP-AVSEC-TCQ donde se relatan los hechos del caso, se solicita descargos al personal involucrado y se precisan las medidas adoptadas.

Que, al respecto, el referido Informe precisa que la Reclamante tuvo un inconveniente con la aerolínea LATAM pues no pudo ingresar su equipaje de bodega, siendo el caso que el personal de la referida aerolínea le indicó que podía ella abordar el vuelo mas no



su equipaje. A partir de este contexto, la Reclamante decidió ingresar a la sala de embarque a fin de conversar nuevamente con LATAM y que este le permita ingresar su equipaje. Es en este contexto que el personal de seguridad de turno en la sala de embarque, le explica a la Reclamante que no podía ingresar con su equipaje de bodega en tanto solo se permitía el ingreso con equipaje de mano.

Que, por la situación en la que se encontraba la Reclamante dado el inconveniente surgido con la aerolínea, la misma entró en un estado de ansiedad.

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. lamenta los inconvenientes a los que se tuvo que enfrentar la Reclamante. Asimismo, es oportuno precisar que, en ningún momento ha sido intención del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tener algún maltrato, por el contrario, se procedió a explicarle las reglas del Aeropuerto. Sin embargo, entendemos que era una circunstancia compleja para la Reclamante en tanto ya se encontraba en una crisis ansiosa.

Que, al respecto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. reitera sus disculpas a la Reclamante y le precisa que continuará implementando distintas políticas de capacitación al personal a fin de que sepan identificar y afrontar de la mejor manera posible este tipo de situaciones.

Que, en virtud de lo anterior, se realizó una capacitación al personal de seguridad que afrontó la situación antes expuesta con la Reclamante. Esta capacitación estuvo vinculada a temas de atención al cliente y habilidades blandas. De esta manera, reafirmamos que una de las políticas principales de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es brindar la mejor experiencia posible a los pasajeros; así, sugerencias como las formuladas por la Reclamante nos ayudan a seguir capacitando a nuestros colaboradores bajo distintos enfoques.

Que, en virtud de lo expuesto, no se observa incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de lo expuesto en los anteriores párrafos de la presente resolución.

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° 000008-2024-AAP-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

**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>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe Informe N° Informe N° 004-2024-AAP-AVSEC-TCQ al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Alberto Kuriz Ponce  
Gerente de Aeropuerto de Tacna

---

<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.*