

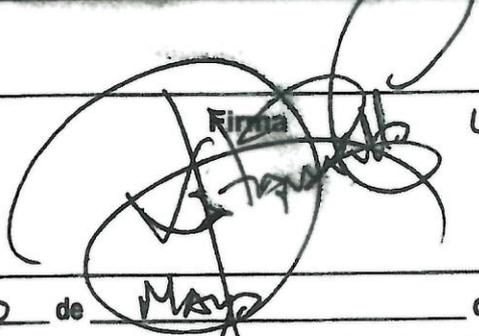


AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI SANTA ROSA" TACNA

Car. Panamericana Sur N°. S/N / Tacna

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° N° 00001 - 2016 - AAP-TCQ		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
KATIA MILAGROS ZAMPILLO PASTEN		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida GERONIMO DE ALIXCA SUR 481 apto 201		
VALLE HERMOSO DE MONTELLIZO SURCO LIMA		
Provincia/Departamento		
LIMA/LIMA		
País		
PERU		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
00487991		
4 Correo electrónico		
KZampillo@yahoo.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Descripción y justificación del Reclamo		
<p>RELACION COMPLETA DE LOS ENCHUFES PARA CARGA ELECTRICA EN TODA EL AREA DE LA SALA DE EMBARQUE (HACE UN MES TODOS ESTABAN HABITUADOS). ES LO MINIMO QUE LOS CLIENTES NECESITAN PARA PODER CARGAR CELULARES EN EL CASO DE UNA EMERGENCIA. CON LOS IMPUESTOS QUE COBRAN LOS AEROPUERTOS NO CREO SEA UN GASTO GRANDE. EL SUPERVISOR EN TURNO NECESITO TRAER EL LIBRO AZUL, ALUDIENDO QUE YO SALGA DE EL AREA DE SEGURIDAD PARA TENER ACCESO A EL LIBRO. WREGO</p> <p>(Adjuntar otra pagina de requerir más espacio) QUE LE DIJE ESO ERA ILLEGAL EL LO NEGAR</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
		
Fecha: 10 de Mayo de 2016		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 001-2016-AAP-TCQ

Expediente : 001-2016-AAP-TCQ
Reclamante : Katia Milagros Zampillo Pasten

Tacna, 13 de mayo de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 001-2016-AAP-TCQ de fecha 10 de mayo de 2016, interpuesto por el Sra. Katia Milagros Zampillo Pasten, identificada con DNI N° 00487941 (en adelante, la Reclamante), en el Aeropuerto "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna.

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 de 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, debiendo ser estos 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 manifestando su malestar debido a la ausencia de tomacorrientes operativos dentro de la sala de embarque del Aeropuerto, pues señala que hace un mes los tomacorrientes estaban habilitados en dicha área del Aeropuerto. Asimismo, la Reclamante señala que el supervisor a cargo se negó a brindarle el libro de reclamaciones.

Que, en cuanto al extremo referido a la ausencia de tomacorrientes operativos en la sala de embarque del Aeropuerto, es necesario precisar si bien se han inhabilitado del uso algunos 5 tomacorrientes por razones de seguridad debido a que por su ubicación interfería con el tránsito de los pasajeros que procedían a embarcar, quedan habilitados otros tomacorrientes cerca del mostrador de recarga perteneciente a la empresa CLARO, tal como observa en las fotos adjuntas como Anexo 1 de la presente resolución.



Que, en ese sentido, la inhabilitación de tomacorrientes obedece estrictamente a razones de seguridad y tampoco se aprecia un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. al disponer de dicha medida y que viene evaluando alternativas para atender las necesidades de pasajeros en concordancia con la seguridad por lo que si bien se comprende el malestar de la Reclamante se le agradece su comprensión y se expresa el compromiso de la empresa de tener en cuenta el reclamo para la solución que se procure.

Que, en relación al extremo referido a la negativa del personal administrativo de brindar el libro de reclamaciones a la Reclamante, es necesario indicar que sí se cumplió con entregar dicho libro por lo que no existe incumplimiento alguno por parte de nuestra empresa, prueba de ello es la interposición del presente reclamo; sin perjuicio de que nuestra empresa se compromete a capacitar al personal administrativo a fin de que se pueda ofrecer el libro de reclamaciones a la mayor brevedad posible.

Que, en consecuencia, lamentamos los inconvenientes generados, pero teniendo en cuenta que no se verifica un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., corresponde declarar infundado el presente reclamo.

Que, 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 (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el 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 001-2016-AAP-TCQ de fecha 10 de mayo de 2016, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna por las razones expuestas.

Segundo: Señalar 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 el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Tercero: Notificar la presente Resolución y su Anexo 1 (Fotografías) al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

RESOLUCIÓN N° 001-2016-AAP-TCO
(Anexo1)



RESOLUCIÓN N° 001-2016-AAP-TCQ
(Anexo1)

