



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° 0002 2016 - AAP - TCG

1. Nombres y Apellidos completos del Pasajero:
JORGE ANTONIO ZEVELLI BOURDONCIE

Teléfono: **9737625**

2. Domicilio del reclamante:
 Calle/Jirón/Avenida: **JR PUNTA DEL # 267 - UNB@UNOPOS - SURCO**
 Provincia/Departamento: **LIMA**
 País: **PERU**

3. Documento de identidad:
 DNI: **10812053** Carnet de Extranjería: Pasaporte:

Cuenta electrónica:
JRB CONSULTORES @GMAIL.COM **SÍ**
 Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico

Administrador del Aeropuerto:

Este aeropuerto no brinda comodidades a los pasajeros:

- ① No hay asientos disponibles on board para pasajeros internacionales
- ② Solo 2 cafeterías del mismo dueño en el aeropuerto
- ③ No hay salón VIP

En todos los aeropuertos del país existen lo que no existe en este o Rodamos Mermados AEROPUERTO INTERNACIONAL ?

12 asientos 2 cafeterías no hay salón VIP ya lo hay en este aeropuerto

Firma: **JORGE** Huella digital:

Fecha: **12** de **1/16** de **2016**

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 002-2016-AAP-TCQ

Expediente : 002-2016-AAP-TCQ
Reclamante : Jorge Antonio Revelli Bouroncle

Tacna, 18 de mayo de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 002-2016-AAP-TCQ de fecha 12 de mayo de 2016, interpuesto por el Sr. Jorge Antonio Revelli Bouroncle, identificado con DNI N° 10812453 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja manifestando su malestar debido a la ausencia de determinados servicios para la comodidad de los pasajeros dentro del Aeropuerto; pues señala que no existen asientos suficientes en el Hall principal. Asimismo, el Reclamante señala que sólo se cuenta con dos cafeterías en la terminal del Aeropuerto; y que no existe una Sala Vip habilitada.

Que, en cuanto al extremo referido a la falta de asientos disponibles en el Hall principal del Aeropuerto; es necesario precisar que Aeropuertos Andinos del Perú ha cumplido con su



obligación de adquirir asientos a las salas de embarque del terminal, dado que corresponden a servicios que son prestados a los pasajeros que se van a embarcar y quienes pagan la TUUA, conforme es la práctica usual y actual en los aeropuertos a nivel mundial, lo que incluye al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Que, en atención a lo anterior, no se verifica un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con respecto al extremo referido a la falta de asientos en el Hall del Aeropuerto, considerando además que al momento de suscitarse los hechos en el presente reclamo se produjeron vuelos simultáneos y muchos de los referidos asientos se encontraban ocupados por otros pasajeros. Sin perjuicio de ello, se indica al Reclamante que de acuerdo al Contrato de Concesión es factible mejorar la infraestructura del Aeropuerto y que la empresa se encuentra avocada en ello realizando las gestiones requeridas a fin de que se implemente mayor infraestructura que la existente para brindar el mayor confort posible a los pasajeros.

Que, en relación al extremo referido a la cantidad de cafeterías dentro de las instalaciones del Aeropuerto, es necesario precisar que si bien se cuenta sólo con dos cafeterías en el terminal del Aeropuerto, nuestra empresa ha evaluado la pertinencia del mencionado servicio y por dicho motivo se tiene proyectado, dentro de un corto plazo, la implementación de más cafeterías dentro de nuestras instalaciones a fin de continuar con nuestra política de ofrecer un adecuado servicio y una mayor gama de productos para nuestros usuarios, con la atinencia que ello depende del mercado y no constituye una obligación contractual.

Que, en cuanto al extremo referido a la ausencia de una sala VIP habilitada dentro de las instalaciones del Aeropuerto, es necesario precisar que la implementación del servicio de Sala VIP en los Aeropuertos está sujeta a las exigencias del mercado y sus particularidades; es así que si bien en la actualidad no se cuenta con dicho servicio, nuestra empresa evaluará la pertinencia de implementar el servicio de Sala VIP dentro de nuestras instalaciones a fin de continuar brindando un óptimo servicio a nuestros usuarios.

Que, en atención a los argumentos expuestos es necesario señalar que no existe incumplimiento alguno por parte de nuestra empresa en lo referido a los servicios brindados, razón por la cual corresponde declarar infundado el presente reclamo; sin perjuicio de indicar que se tomarán las acciones correspondientes a fin de evaluar la implementación de los servicios mencionados de forma que permitan mitigar los inconvenientes descritos en 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 002-2016-AAP-TCQ de fecha 12 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 al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Poñce
Administrador del Aeropuerto de Tacna