



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° 00005 - 2016 - AAP-TCQ		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
Jorge Luis Ledezma Chacate		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida		
Pza. Daniel Almona Robles al 127 Jr 401 S. Baige		
Provincia/Departamento		
Lima -		
País		
Perú		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
100000042		
4 Correo electrónico		
jorgeledezma@gmail.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input type="checkbox"/>
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y precisión del Reclamo		
No cuenta con guardiana de equipaje, ni conteras. ¿Cómo voy al banco si tengo maletas y 9 u.10 horas de espera?		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
[Firma manuscrita]		[Huella digital]
Fecha: 15 de Julio de 2016		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 005-2016-AAP-TCQ

Expediente : 005-2016-AAP-TCQ
Reclamante : Jorge Luis Ledesma Chacate

Tacna, 23 de junio de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 005-2016-AAP-TCQ de fecha 15 de junio de 2016, interpuesto por el Sr. Jorge Luis Ledesma Chacate, identificado con DNI N° 10006342 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna (en adelante, 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 adelante Contrato de Concesión). 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, 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 indicando que el Aeropuerto no cuenta con el servicio de guardianía de equipaje y que cuando llegó al Aeropuerto no habían counters habilitados para poder dejar sus maletas mientras iba a los servicios, por lo que se ve impedido de realizar una espera de aproximadamente 9 a 10 horas previas a su vuelo.

Es pertinente detallar, que de acuerdo al Informe No. 005-2016/AAP/JB-TCQ (Anexo 1 de la presente resolución) el vuelo que corresponde al Reclamante es el vuelo LAN PERU 2160 (partida programada a 21:30 horas) según itinerario, y el Reclamante se apersonó a las instalaciones del Aeropuerto a horas 12:00 p.m, constituyéndose un aproximado de nueve (09) horas de espera previa al vuelo.



Que, con relación al servicio de guardianía de equipaje cabe señalar que de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión, dicho servicio no constituye una obligación por parte del Aeropuerto, siendo que la custodia del equipaje de los pasajeros es de entera responsabilidad de éstos últimos.

Que, en relación a los counters habilitados cabe señalar que las aerolíneas recomiendan a sus pasajeros apersonarse al aeropuerto con dos (02) horas de anticipación a la hora programada de su vuelo, puesto que el personal de las aerolíneas ingresa a sus operaciones con tres (03) horas de anticipación al vuelo programado e inician la atención a sus usuarios en los counters correspondientes con dos (02) horas de anticipación, motivo por el cual, la llegada de los pasajeros con una anticipación mayor a esa cantidad horas constituye únicamente responsabilidad de los pasajeros que como en el presente caso acuden por propia decisión al Aeropuerto hasta con nueve horas de anticipación.

Que, en el presente caso se aprecia que si bien el Reclamante no recibió las facilidades que esperaba con relación a la situación que se generó al apersonarse al Aeropuerto con varias horas de anticipación; los requerimientos del Reclamante no se encuentran relacionados a obligaciones establecidas para la prestación de los servicios que el Aeropuerto brinda según lo establecido en el Contrato de Concesión. Por tanto, los inconvenientes que tuvo el Reclamante en el presente caso tales como la falta de un servicio de guardianía de equipajes y la ausencia de personal de la aerolínea en los counters, no constituyen incumplimientos por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino que son de responsabilidad del pasajero, razón por la que corresponde declarar el reclamo infundado.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

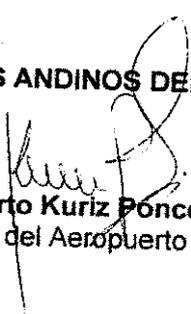
SE RESUELVE:

Primero: Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 005-2016-AAP-TCQ, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

Segundo: 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 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.

Tercero: Notificar la presente resolución y su Anexo 1 al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

RESOLUCIÓN N° 004-2016-AAP-PEM
(Anexo1)

	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	005-2016/MAFP
---	---	---------------

INFORME N°005-2016/AAP/JB-TCQ

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: MIGUEL FERNANDEZ PALZA
JEFE DE BASE (E)

ASUNTO: QUEJA DE PASAJERO

FECHA: 15 DE JUNIO DEL 2016

Mediante la presente me dirijo a usted para informarle que siendo las 12:30 de la fecha indicada me comunican que hay un pasajero que desea realizar un reclamo me apersono donde el señor JORGE LUIS LEDESMA con DNI 10006342 quien tenía 02 reclamos, trate de persuadir a lo que se negó y realizo su reclamo con las siguientes observaciones.

1. El aeropuerto no cuenta con guardiana de equipajes, el señor contaba con varios equipajes y había llegado muy temprano y quería ya que va viajar en el vuelo LAN PERU 2160 el cual está saliendo a las 21:30 según itinerario y el señor llevo al aeropuerto a las 12:00.
2. Que no hay atención en los counter por parte de las aerolíneas, se le indico que el personal las aerolíneas llegan al aeropuerto 03 horas antes de la salida del vuelo aproximadamente y la atención de counter es 02 antes del vuelo.

Sin otro en particular quedo de Usted.



Miguel Fernández Palza
Jefe de Base (e)