Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAF 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° 000009 **2017 - AAP - TCQ**

1 Nombre y Apellido completos del Reclamante

Miriam Marlene Bravo Vildozo

Teléfono

2 Domicilio del Reclamante

Calle/ Jirón/ Avenida: calle Las Violetas 310 Dpto. 201 Urb. Linda Vista de Monterrico.

Provincia / Departamento: Ate, Lima

Pais: Perú

3 Documento de Identidad del Reclamante

DNI	Carnet de Exyranjería	Pasaporte
07425000	23040166-7	

4 Correo electrónico

bravo.logistica@hotmail.com

Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico [x]

5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo

Administrador del Aeropuerto ✓

6 Identificación y Precisión del Reclamo

Siendo las 9.03 p.m del día en curso, noto que los ambientes para recibir a los pasajeros no son los más apropiados de un Aeropuerto de esta zona. 1) Teniendo que esperar prácticamente en las afueras del Aeropuerto, porque este cuenta con sólo 15 sillas en el ambiente principal (2) Una rotonda de cafetería. Y por último (3) que tanto cierran puertas y que quieren que nos de lugar neumonía, porque no vienen ustedes mejor a pasarse aquí...! sus ambientes son pequeños y deja mucho que decir hasta los servicios del baño donde uno ingresa y lo primero que encuentra es a una Sra. que en vez de limpiar, está cargando su celular. No solo tenemos que aguantar los pelos retrocedos sino además de eso toda esta porquería de ambientes. Preocúpense + en vez de vender tanto perfumes, los ambientes son más importantes.

(Adjuntar otra página de requerir más espacio)

7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)

Firma: Miriam Marlene

Huella digital

Fecha: 27 de Octubre de 20 17

PROVEEDOR

RESOLUCIÓN Nº 009-2017-AAP-TCQ

Expediente : 009-2017-AAP-TCQ
Reclamante : Miriam Marlene Bravo Vildozo

Tacna, 31 de octubre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 009-2017-AAP-TCQ de fecha 27 de octubre de 2017, interpuesto por Miriam Marlene Bravo Vildozo, identificada con DNI N° 07425000 (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 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 presenta su queja manifestando que los ambientes del aeropuerto no son los más apropiados para esperar a los pasajeros y que tuvo que estar afuera de la terminal, que asimismo, los locales comerciales que existen son de espacios reducidos, que se cierran las puertas y que en los baños se encuentra una persona que en lugar de limpiar se encuentra cargando su celular.

Que, sobre el particular, se cuenta con el informe del Jefe de Base que da cuenta de lo sucedido y de las explicaciones correspondientes.

Que, al respecto debe tenerse en cuenta que la empresa recibió el Aeropuerto del Estado Peruano y ha cumplido con ejecutar las obras obligatorias que se encontraban previstas para dicho Aeropuerto conforme fueron proyectadas por el Estado.

Que, sin perjuicio de ello, también se encargó a la empresa planificar el desarrollo del Aeropuerto a través de la elaboración del respectivo Plan Maestro de Desarrollo a fin de que a partir del mismo se proyecten las obras a ejecutar para que las dimensiones resulten adecuadas al crecimiento de la demanda.

Que, en ese sentido, la empresa se encuentra gestionando los procesos requeridos por el Contrato de Concesión y la normatividad aplicable para las inversiones públicas a fin de poder ejecutar las obras previstas en el mencionado Plan que ya se encuentra aprobado.

Que, como consecuencia de ello, si bien se entiende el malestar de la Reclamante se le agradece su comprensión y se le indica que la empresa tomará en cuenta su reclamo para que en tanto no se ejecuten las obras, se busquen alternativas que mejoren los servicios que se ofrecen a los pasajeros y personas que acuden al Aeropuerto.

Que, por lo tanto, si bien no existe algún incumplimiento que motive declarar fundado el presente reclamo, la empresa ha considerado conveniente evaluar medidas que mejoren los servicios que se ofrecen a los pasajeros y personas que acuden al Aeropuerto en tanto no se ejecuten las obras que se encuentran previstas en el Plan Maestro de Desarrollo.

Que, asimismo, corresponde indicar que se redoblará la supervisión del personal a cargo de la empresa para que cumplan con mayor eficiencia las actividades que se le encargan y no den una percepción indebida, como lo referido por la Reclamante respecto del personal que tiene a su cargo la limpieza de los servicios higiénicos.

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.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 009-2017-AAP-TCQ, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de indicar a la Reclamante que la empresa evaluará medidas que mejoren los servicios que se ofrecen a los pasajeros y personas que acuden al Aeropuerto en tanto no se ejecuten las obras que se encuentran previstas en el Plan Maestro de Desarrollo y redoblará la supervisión de su personal por lo que no obstante entender su malestar se le agradece su comprensión.

Segundo: Señalar 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.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

RESOLUCIÓN Nº 009-2017-AAP-TCQ
ANEXO

INFORME N°29-2017/AAP-TCQ/JB

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

DE: **VICTOR MAMANI CATACHURA**
JEFE DE BASE TCQ

ASUNTO: **QUEJA DE PASAJERO**

FECHA: **27 DE OCTUBRE DEL 2017**

Mediante la presente me dirijo a usted para informarle que siendo aproximadamente las 21:03 pm del día 27 de Octubre del 2017 me comunican que hay una señora que desea realizar un reclamo; me apersono al hall principal encontrando a la Sra. **MIRIAM MARLENE BRAVO VILDOSO** con **DNI 07425000**, en el sardinel del área verde del Hall Principal haciendo uso del libro de reclamaciones; acercándome hacia su persona e identificándome de forma cordial para realizar la consulta del motivo de su reclamo para poder ayudarla, recibiendo de su parte la negativa a ser atendida de forma exaltada y vociferando en todo momento que la dejemos redactar su reclamo y que posterior a ello nos enteraremos de su molestia.

Mencionar también que por las bajas temperaturas en la ciudad de Tacna que oscilan entre 13 a 15 grados por la noche, no siendo ajeno el aeropuerto de Tacna; es por ello que se mantiene durante la noche dos (2) de las cuatro (4) puertas cerradas.

En la sala de Hall principal se cuenta con 15 asientos, la sala de Hall de llegada cuenta con 8 asientos pero este ambiente por un tema operacional y de seguridad permanece cerrado y que solo se apertura cuando el avión está próximo a aterrizar mencionar también que este ambiente de Hall de Llegada interconecta la parte publica con la zona de seguridad restringida.

El día en mención se efectuó un vuelo programado de LAN PERU LP2165/2164 que arribo a la ciudad de Tacna a las 21:51 pm; así mismo a la referida hora se contó con el personal de AAP y personal tercero como servicio de vigilancia y servicio de limpieza en todos los ambientes. Mencionar también que se contó con la atención de DPG, ALTOMAYO y demás locatarios.

Sin otro en particular quedo de Usted

Victor Mamani Catachura
Jefe de Base

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Tacna
Enviado el: martes, 31 de octubre de 2017 04:04 p.m.
Para: bravo.logistica@hotmail.com
CC: Javier Rizo-Patron Larraburre; 'Alberto Kuriz'
Asunto: Resolución Reclamo
Datos adjuntos: Resolucion N 009-AAP-2017.pdf

Sra. Bravo buenos Tardes ,

Se adjunta a la presente la resolución Nº 009-2017-AAP-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto en el aeropuerto de Tacna.

Agustin Kuriz
Administrador

052 570072 955 763 514
www.aap.com.pe @AeropAndinos
/aeropuertosandinosdelperu
Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.