



AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS"

TACNA

Carretera Panamericana Sur S/N, Distrito, Provincia y Departamento de Tacna- Perú

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N°		000001	2018 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante			
	M ^{TE} SILVIA OLACHEA LUPES			
	Teléfono	989024440		
2	Domicilio del Reclamante			
	Calle/ Jirón/ Avenida	PARRINACOCANAS 225 DPTO 19 LIMA C.		
	Provincia / Departamento	LIMA		
	Pais	PERU		
3	Documento de Identidad del Reclamante			
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
	09438254			
4	Correo electrónico			
	silvia.olachea@upsjb.edu.pe			
	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	ADMINISTRADOR ARBETO LUPEZ		
6	Identificación y Precisión del Reclamo			
	NO CUENTAN CON SERVICIO DE CUSTOMER SERVICE A QUE LO QUE OPERAN ES LLEGAR TEMPRANO PARA ABOGARSE AL DESCUENTO POR PAGO DE EXCESO DE EQUIPAJE. AL MOMENTO EL LIBRO DE RECLAMACIONES. AHORA DEBO INCURRIR EN MAS GASTOS.			
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
Firma			Huella digital	
Fecha: 22 de ENERO de 20 18				

INFORME N° 001 – 2018 – SEG – AAP - TCQ

A : SR. ALBERTO KURIZ PONCE
Administrador Aeropuerto Tacna

DE : SR. GROVER VEGA PEREZ
Jefe de Seguridad Aeropuerto Tacna

REFERENCIA : RECLAMO No. 000001-2018-AAP-TCQ

FECHA : Tacna, 22 de Enero del 2018

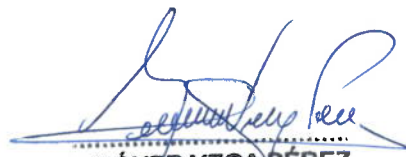
Tengo a bien dirigirme a Ud. para informarle que aproximadamente a las 15:35 hrs del día de hoy a pedido del agente 3R Coaquera Pongo me apersoné al Hall Principal a atender a la pasajera identificada como Luz Silvia Olaechea López DNI 09438259 quien solicitaba el Libro de Reclamaciones para colocar un reclamo por no contar el aeropuerto con custodia de equipajes.

Se atendió a dicha pasajera indicándole que en la remodelación del aeropuerto no se había contemplado un lugar para custodia de equipajes pero se está evaluando la posibilidad de aperturar este servicio o habilitarlo de alguna manera.

La pasajera a pesar de la explicación dada solicitó el libro de reclamaciones para dejar constancia de su queja el cual se le proporcionó de manera amable y sin poner algún tipo de trabas.

Es todo cuanto tengo que informarle para su conocimiento y fines que estime conveniente

Atentamente,


GROVER VEGA PÉREZ
Jefe de Seguridad
Aeropuerto Tacna



Abel Flores

De: Alberto Kuriz
Enviado el: martes, 23 de enero de 2018 10:31 a.m.
Para: Silvia.olaechea@upsjb.edu.pe
CC: Abel Flores; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: Reclamo 001- TCQ-2018
Datos adjuntos: Resolucion 001-TCQ.pdf

Srta. Luz Silva Olaechea López buenos días, se adjunta a la presente resolución N°001-2018-AAP-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto en el aeropuerto de Tacna el 22 de Enero del presente año.



RESOLUCIÓN N° 001-2018-AAP-TCQ

Expediente : 001-2018-AAP-TCQ
Reclamante : Luz Silvia Olaechea López

Tacna, 23 de enero de 2018.

VISTO:

El reclamo N° 001-2018-AAP-TCQ de fecha 22 de enero de 2018, interpuesto por Luz Silvia Olaechea López, identificada con DNI N° 09438254 (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 su malestar por la inexistencia de un área de custodia de equipaje en el Aeropuerto pese a que las líneas aéreas ofertan llegar temprano para acogerse al descuento por pago de exceso de equipaje y que además nos facilitan al momento el libro de reclamaciones.

Que, sobre el particular, se cuenta con el reporte correspondiente que da cuenta de lo sucedido (Anexo1).

Que, de la evaluación correspondiente, se comprende el malestar de la Reclamante, sin embargo no se aprecia un incumplimiento imputable a la empresa por la falta de un área de custodia de equipaje, toda vez que dicha área no se establece como obligatoria en el Contrato de Concesión y tampoco la empresa oferta ningún tipo de descuentos a los pasajeros por llegar temprano.

Que, sin perjuicio de ello, conforme se informó a la Reclamante eventualmente la empresa podrá considerar un área como la indicada en el desarrollo de las obras del periodo remanente que pueda ejecutar, luego de obtener las autorizaciones correspondientes, por lo que se le agradece su comprensión.



Que, con relación a no facilitar en el momento el libro de reclamos, no se aprecia que se haya producido una demora en su entrega que haya ido en contra del derecho de la Reclamante, prueba de ello es la interposición del presente reclamo.

Que, en consecuencia, pese a lamentar la situación alegada por la Reclamante al no existir un incumplimiento de la empresa, 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 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° 001-2018-AAP-TCQ, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender su malestar e informarle que su reclamo será trasladado al área de desarrollo de infraestructura de la empresa y al área comercial para las evaluaciones que consideren pertinentes en sus gestiones.

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



Aeropuertos Andinos

Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230
www.aap.com.pe

RESOLUCIÓN N° 001-2018-AAP-TCQ
ANEXO 1

INFORME N° 001 – 2018 – SEG – AAP - TCQ

A : SR. ALBERTO KURIZ PONCE
Administrador Aeropuerto Tacna

DE : SR. GROVER VEGA PEREZ
Jefe de Seguridad Aeropuerto Tacna

REFERENCIA : RECLAMO No. 000001-2018-AAP-TCQ

FECHA : Tacna, 22 de Enero del 2018

Tengo a bien dirigirme a Ud. para informarle que aproximadamente a las 15:35 hrs del día de hoy a pedido del agente 3R Coaquera Pongo me apersoné al Hall Principal a atender a la pasajera identificada como Luz Silvia Olaechea López DNI 09438259 quien solicitaba el Libro de Reclamaciones para colocar un reclamo por no contar el aeropuerto con custodia de equipajes.

Se atendió a dicha pasajera indicándole que en la remodelación del aeropuerto no se había contemplado un lugar para custodia de equipajes pero se está evaluando la posibilidad de aperturar este servicio o habilitarlo de alguna manera.

La pasajera a pesar de la explicación dada solicitó el libro de reclamaciones para dejar constancia de su queja el cual se le proporcionó de manera amable y sin poner algún tipo de trabas.

Es todo cuanto tengo que informarle para su conocimiento y fines que estime conveniente

Atentamente,

