

Abel Flores Quiróz

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: martes, 2 de marzo de 2021 11:45
Para: Reclamos
Asunto: Reclamo via Web www.aap.com.pe

Reclamo realizado por: Zulma Nancy Cabrera Rojas

Sede: TCQ

Tipo de documento: dni - Número: 42393223

Nacionalidad: Perú .

Correo electrónico: znancycabrera@gmail.com

Provincia y Departamento: Tacna

Dirección: Alfonzo ugarte III etapa mz D 5 lote 14

Teléfono: 910526232

Correo electrónico: znancycabrera@gmail.com

Reclamo: Buenas tardes buenas tardes mi reclamo es debido a que a la hora de la salida del recojo de encomienda el joven que atiende dice que nos pasamos los minutos permitidos y no puede ser porque el taxi solo entró recogió la caja de encomienda y salimos no hubo demora alguna

Elementos Probatorios: Pueden verificar sus cámaras además el mismo joven dice que puede detener o permitir que corra el tiempo no me parece que sus propios colaboradores se presten a no dar el servicio apropiado

Link de descarga de archivo: No consignado.

Abel Flores Quiróz

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: jueves, 11 de marzo de 2021 12:01
Para: znancycabrera@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV:
Datos adjuntos: Resolución N 0002-2021-AAP-TCQ-WEB.pdf

Buenas tardes, señora Zulma Nancy Cabrera Rojas, se adjunta la presente, resolución N°002-2021-AAP-TCQ-WEB, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona vía web hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Agustin Alberto Kuriz Ponce
Administrador

 (052) 570072 - Anexo 307 | Celular: 955763514

 www.aap.com.pe

 Aeropuerto Intrnacional "Crnl FAP Carlos Cirirani Santa Rosa" Tacna-Perú



RESOLUCIÓN N° 0002-2021-AAP-TCQ-WEB

Expediente : 0002-2021-AAP-TCQ-WEB
Reclamante : Zulma Nancy Cabrera Rojas

Tacna, 05 de Marzo de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0002-2021-AAP-TCQ-WEB, de fecha 02 de Marzo de 2021, interpuesto por la señora Zulma Nancy Cabrera Rojas, identificada con DNI N° 42393223 (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 debido a que a la hora de salida del recojo de una encomienda, el personal de la caseta de control le indico que se había pasado el tiempo de tolerancia, indicando del mismo modo que no hubo demora pues el taxi solo entro a recoger la caja de encomienda.

Que, sobre el particular, se debe tener en cuenta que conforme se advierte en las fotografías, que como Anexo 1 se acompañan a la presente, se advierte que en el panel informativo de ingreso al aeropuerto se indica expresamente que el tiempo de tolerancia para salir sin efectuar pago de la tarifa regular es de tres (03) minutos, y de acuerdo al Informe Resolutivo de Incidente en Peaje de fecha 03 de marzo del 2021, se tiene que el Taxi que transportaba a la Reclamante, al momento de llegar a salida habia sobrepasado el referido tiempo de tolerancia permitido, al haber transcurrido cuatro (04) minutos desde su ingreso al Aeropuerto.



Del mismo modo en el referido informe se advierte que la reclamante habría tomado un taxi que ya se encontraba dentro del Aeropuerto, por lo que el tiempo que ella ingresó y el tiempo de tolerancia otorgada a los vehículo no coincidían.

Que, de acuerdo a lo indicado, corresponde declarar infundado el presente reclamo debido a que no existe un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni de su personal en el control de ingreso y salida vehicular al Aeropuerto, muy por el contrario se advierte claramente los anuncios relacionados al tiempo de tolerancia otorgado a los usuarios para el no pago de la tarifa regular.

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° 0002-2021-AAP-TCQ-WEB interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa.

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



ANEXO 1

