

REGISTRO DE RECLAMOS

(De acuerdo a formularios remitidos mediante Oficio Circular N° 3720-13-GS-OSITRAN)

Periodo:	Diciembre
----------	-----------

Vía Formulario en los Aeropuertos:

Aeropuerto	Tipo	Categoría	Número de reclamo	Fecha de recepción	Nombre de usuario	Asunto / Texto del reclamo	Estado del Reclamo	Número de documento de respuesta	Fecha de respuesta	Acciones tomadas	Sentido de Resolución	Fecha de Resolución		
Arequipa	Reclamo	Terminal - Sala de Embarque	49	31/08/2013	Javier Zavala Lombardi	Queja por trabajos de remodelación	Resuelto	Correo electrónico	12/09/2013	Se ofreció las disculpas del caso y se tomó acciones para evitar incidentes como el ocurrido	Fundado	12/09/2013		
	Reclamo	Playa de estacionamiento	50	15/09/2013	Antonio Maldonado	Queja por reserva de estacionamientos por Penumín	Resuelto	Correo electrónico	04/10/2013	Se explicó que la reserva se encontraba justificada por la magnitud del evento.	Infundado	04/10/2013		
	Reclamo	Sala de Embarque	51	19/09/2013	Mónica López Alva	Queja por no otorgar las facilidades para interponer reclamo	Resuelto	Correo electrónico	11/10/2013	Se explicó la serie de facilidades que se otorgan en caso de interposición de reclamos	Infundado	11/10/2013		
	Reclamo	Control AVSEC	52	20/09/2013	Joseph Baker	Queja por presunta pérdida de laptop	Resuelto	Correo electrónico	14/10/2013	Se informó que no hubo reportes de objetos perdidos	Infundado	11/10/2013		
	Reclamo	Terminal	53	20/09/2013	José Luis Chunga	Queja por condiciones del terminal	Resuelto	Correo electrónico	14/10/2013	Se explicó que las obras de ampliación y remodelación de vienen ejecutando progresivamente	Infundado	11/10/2013		
	Reclamo	Terminal	54	23/09/2013	Iván Salinas Meza	Queja por presunta deficiencia de seguridad	Resuelto	Correo electrónico	14/10/2013	Se explicó que AAP no cuenta con competencia para casos que podrían configurar ilícitos penales	Infundado	14/10/2013		
	Reclamo	Terminal	55	30/09/2013	Vivian Vizcardo Romero	Queja por falta de cambiador de pañales en los baños	Resuelto	Correo electrónico	14/10/2013	Se explicó que las obras de ampliación y remodelación de vienen ejecutando progresivamente	Infundado	14/10/2013		
	Reclamo	Terminal	56	05/10/2013	Luis Alberto Salinas Bernal	Queja por publicación de plano del Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	14/10/2013	Se ofreció las disculpas del caso y se procedió a retirar el plano en cuestión	Fundado	14/10/2013		
	Reclamo	Control AVSEC	57	05/10/2013	Luz Marina Manrique Vera	Queja por presunta pérdida de reloj	Resuelto	Correo electrónico	14/10/2013	Se informó que no hubo reportes de objetos perdidos	Infundado	14/10/2013		
	Reclamo	-	-	58	Anulado									
	Reclamo	Check in		59	07/10/2013	Ricardo Rodrigo Corzo	Queja por manipulación de candados en equipaje	Resuelto	Correo electrónico	14/10/2013	Se trasladó el reclamo a las aerolíneas involucradas	Infundado	14/10/2013	
	Reclamo	Control AVSEC		60	12/10/2013	Fabiola Ysabel Azareño Saona	Queja por retención de objeto en equipaje de mano	Resuelto	Correo electrónico	04/11/2013	Se indicó la lista de objetos prohibidos de portar en el equipaje de mano	Infundado	04/11/2013	
	Reclamo	Terminal		61	14/10/2013	Adolfo Dante Chávez Concha	Queja por falta de posta médica	Resuelto	Correo electrónico	05/11/2013	Se explicó que se viene implementando la NTC que regula los servicios médicos en los aeropuertos	Infundado	05/11/2013	
	Reclamo	Sala de Embarque		62	15/10/2013	Ana Sandra Mendieta	Queja por pérdida de vuelo	Resuelto	Carta 164-2013-AAP-AQP	06/11/2013	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Improcedente	05/11/2013	
	Reclamo	Terminal		63	15/10/2013	Bruno Van Der Maat	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	08/11/2013	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	07/11/2013	
	Reclamo	Terminal		64	18/10/2013	Florence Arsonneau	Queja por revisión de equipaje	Resuelto	Correo electrónico	08/11/2013	Se explicó que la revisión correspondía a la inspección antidrogas de la DIVANDRO	Improcedente	08/11/2013	
	Reclamo	Itinerarios		65	18/10/2013	Martha Oviedo Chacón	Queja por retraso de vuelo	Resuelto	Correo electrónico	08/11/2013	Se explicó que el servicio de transporte aéreo es prestado por las aerolíneas, no por AAP	Improcedente	08/11/2013	
	Reclamo	Terminal		66	25/10/2013	Nelly Elizabeth Meza Vásquez	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	18/11/2013	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	15/11/2013	
	Reclamo	Terminal		67	02/11/2013	Luz Evelyn Bustamante Palomino	Queja por falta de cambiador de pañales en los baños	Resuelto	Correo electrónico	18/11/2013	Se explicó que las obras de ampliación y remodelación de vienen ejecutando progresivamente	Infundado	18/11/2013	
	Reclamo	Terminal		68	04/11/2013	Hugo Herrera Solís	Queja por los servicios higiénicos	Resuelto	Correo electrónico	25/11/2013	Se indicó la próxima instalación de colgadores en los servicios higiénicos	Infundado	25/11/2013	
	Reclamo	Sala de Embarque		69	04/11/2013	Luis David Gonzáles Pereda	Queja por cobro de TUUA al salir de Sala de Embarque	Resuelto	Carta 789-2013-AAP	26/11/2013	Se explicó que por seguridad aeroportuaria el ingreso del pasajero estaba sujeto a un nuevo control AVSEC, lo que justificaba el cobro de la TUUA	Infundado	25/11/2013	
	Reclamo	Terminal		70	07/11/2013	Ruth Myriam Tejada Díaz	Queja por falta de asientos	Resuelto	Carta 175-2013-AAP-AQP	26/11/2013	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	25/11/2013	
	Reclamo	Terminal		71	28/11/2013	Walter Flores Llontop	Queja por problemas con cajero BCP	Resuelto	Correo electrónico	19/12/2013	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Improcedente	18/12/2013	
	Reclamo	Terminal		72	02/12/2013	Vima Verónica Galindo Obando	Queja por falta de atención a las 05:25 am en el Aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	23/12/2013	Se explicó que el funcionamiento del Aeropuerto se efectúa según el horario del AIP	Infundado	20/12/2013	
	Reclamo	Control AVSEC		73	08/12/2013	Nico Pérez Riveros	Queja por presunto cobro doble de TUUA	Resuelto	Correo electrónico	30/12/2013	Se explicó que por seguridad aeroportuaria el ingreso del pasajero estaba sujeto a un nuevo control AVSEC, lo que justificaba el cobro de la TUUA	Infundado	30/12/2013	
	Reclamo	Terminal		74	08/12/2013	Jaime Alarco	Queja por trabajos de remodelación	Resuelto	Correo electrónico	30/12/2013	Se ofreció las disculpas del caso y se tomó acciones para evitar incidentes como el ocurrido	Fundado	30/12/2013	
	Reclamo	Itinerarios		75	13/12/2013	Olga Cáceres de Delgado	Queja por retraso de vuelo	Resuelto	Correo electrónico	31/12/2013	Se explicó que el servicio de transporte aéreo es prestado por las aerolíneas, no por AAP	Infundado	31/12/2013	
	Reclamo	Terminal		76	18/12/2013	José Luis Rodríguez Álvarez	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	15/01/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	14/01/2014	
	Reclamo	Terminal		77	22/12/2013	Hugo Valemzuela Valencia	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	15/01/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	14/01/2014	
	Reclamo	Terminal		78	25/12/2013	Rosa Isabel Villanueva Torres	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	22/01/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	20/01/2014	
Reclamo	Terminal		79	26/12/2013	Milena Apaza	Queja por falta de cambiador de pañales en los baños	Resuelto	Correo electrónico	17/01/2014	Se explicó que las obras de ampliación y remodelación de vienen ejecutando progresivamente	Infundado	17/01/2014		
Reclamo	Terminal		80	28/12/2013	Ramos Mamani	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	17/01/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	17/01/2014		

	Reclamo	Playa de estacionamiento	81	28/12/2013	Wilfredo Sois Villacorta	Queja por altercado con taxista	Resuelto	Correo electrónico	23/01/2014	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Improcedente	17/01/2014
	Reclamo	Terminal	82	04/01/2014	Juan Pablo Velásquez	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	10/02/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	17/01/2014
	Reclamo	Control AVSEC	2	10/01/2014	Pedro Luciano Ruiz Bustamante	Queja por retención de objeto en equipaje de mano	Resuelto	Carta 062-2013-AAP-AQP	30/01/2014	Se indicó la lista de objetos prohibidos de portar en el equipaje de mano	Infundado	29/01/2014
	Reclamo	Control AVSEC	3	11/01/2014	Ricardo Andrés Lira Moscoso	Queja por retención de objeto en equipaje de mano	Resuelto	Correo electrónico	31/01/2014	Se indicó la lista de objetos prohibidos de portar en el equipaje de mano	Infundado	31/01/2014
	Reclamo	Control AVSEC	4	15/01/2014	Ferly Urday Luna	Queja por retención de objeto en equipaje de mano	Resuelto	Carta 03-2014-AAP-AQP	03/02/2014	Se indicó la lista de objetos prohibidos de portar en el equipaje de mano	Infundado	03/02/2014
	Reclamo	Terminal	5	22/01/2014	Carlos Moreno Vivar	Queja por no permitir pernovernar en el aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	03/02/2014	Se explicó que el funcionamiento del Aeropuerto se efectúa según el horario del AIP	Infundado	03/02/2014
	Reclamo	Terminal	6	22/01/2014	Roberto Carlos Tapia Beón	Queja por servicio de TACA	Resuelto	Carta 073-2014-AAP	10/02/2014	Se trasladó el reclamo a la aerolínea involucrada	Improcedente	06/02/2014
	Reclamo	Terminal	7	23/01/2014	Martha Cecilia Ortega Herrera	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	07/02/2014	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	07/02/2014
	Reclamo	Terminal	5	13/10/2013	Delia Haydeé Gonzáles Villalobos	Queja por los servicios higiénicos	Resuelto	Carta 737-2013-AAP	05/11/2013	Se indicó la próxima instalación de colgadores en los servicios higiénicos	Infundado	04/11/2013
	Reclamo	-	6						Anulado			
Tacna	Reclamo	Control AVSEC	7	28/11/2013	Christian Iván Gonzáles Moreno	Queja por atención del personal AVSEC	Resuelto	Correo electrónico	19/12/2013	Se explicó que los pasajeros deben presentarse en la Sala de Embarque con la anticipación indicada por la aerolínea	Infundado	18/12/2013
	Reclamo	Terminal	8	28/11/2013	Ana Ivonne Urrutia Quispe	Queja por hora de ingreso al aeropuerto	Resuelto	Correo electrónico	19/12/2013	Se explicó que el funcionamiento del Aeropuerto se efectúa según el horario del AIP	Infundado	19/12/2013
	Reclamo	Terminal	9	29/11/2013	Isabel Judith Escobar Vargas	Queja por problemas para embarcar	Resuelto	Correo electrónico	19/12/2013	Se explicó que los pasajeros deben portar sus documentos de viaje para poder abordar	Infundado	18/12/2013
	Reclamo	Terminal	1	07/01/2014	Isabel Judith Escobar Vargas	Queja por falta de asientos	Resuelto	Correo electrónico	29/01/2012	Se informó que no había incumplimiento por parte de AAP	Infundado	28/01/2014

Vía página web de AAP: Se informa que no se han presentado nuevos reclamos a través de nuestra página web durante el mes.

Aeropuerto	Tipo	Categoría	Número de reclamo	Fecha de recepción	Nombre de usuario	Asunto / Texto del reclamo	Estado del Reclamo	Número de documento de respuesta	Fecha de respuesta	Acciones tomadas	Sentido de Resolución	Fecha de Resolución
Arequipa	Reclamo	Playa de estacionamiento	2	05/10/2013	Teresa Pachas Agüero	Queja por atención del personal	Resuelto	Correo electrónico	28/10/2013	Se ofreció las disculpas del caso por el trato recibido en el Aeropuerto	Fundado	28/10/2013
	Reclamo	Sala de embarque	3	08/01/2014	Juan Alberto Tanake Chavez	Queja por pérdida de vuelo	Resuelto	Correo electrónico	28/01/2014	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Infundado	28/01/2014
Ayacucho	Reclamo	Terminal	1	12/04/2013	Rachel Sheffield	Queja por presunto retrasos ocurridos en los vuelos	Resuelto	Correo electrónico	19/04/2013	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Improcedente	17/04/2013
	Reclamo	Terminal	2	10/05/2013	Rubén Darío Medina Osis	Consulta para informarle si el Aeropuerto de Andahuaylas también es parte de la Concesión de AAP	Resuelto	Correo electrónico	15/05/2013	Se informó que el reclamo estaba referido a un servicio que no era prestado por AAP	Improcedente	15/05/2013
Juliacca												
Puerto Maldonado												
Tacna	Reclamo	Playa de estacionamiento	3	04/10/2013	Ernesto Manuel Suárez	Queja por cobro al exceder el tiempo de tolerancia	Resuelto	Correo electrónico	29/10/2013	Se acreditó que procedía el cobro por el uso de la playa de estacionamiento	Infundado	28/10/2013

Reporte de Reclamos Impugnados: Se informa que no se han presentado nuevas impugnaciones durante el mes.