

Auxiliar Administrativa Tacna

Para: Sistema Web AAP
Asunto: RE: Reclamo via web aap.com.pe

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: sábado, 15 de octubre de 2022 10:14
Para: Reclamos <reclamos@aap.com.pe>
CC: francosimoni93@gmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación Franco Simoni Mondoñedo.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 011-2022-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Franco Simoni Mondoñedo
Sede: TCQ
Tipo de documento: DNI
Número: 70513494
Correo electrónico: francosimoni93@gmail.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Tacna
Dirección: Alfonso Ugarte Mz H1 Lote 24, Tacna
Teléfono: 952371698

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado

Auxiliar Administrativa Tacna

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: lunes, 17 de octubre de 2022 12:11
Para: francosimoni93@gmail.com
CC: Auxiliar Administrativa Tacna; Javier Rizo-Patrón
Asunto: INFORME RECLAMO - (RECLAMO WEB N° 011-2022)
Datos adjuntos: Resolucion 011-2022-AAP-WEB-TCQ.pdf

Buenos días Sr., Franco Simoni Mondoñedo, se adjunta a la presente, Resolución N°0011-2022-AAP-WEB-TCQ, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Alberto Kuriz Ponce

Administrador

☎ (052) 570 072 / 955 763 514

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"
Car. Panamericana Sur s/n Santa Rosa, Tacna - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





RESOLUCIÓN N° 0011-2022-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0011-2022-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Franco Simoni Mondoñedo

Tacna, 17 de octubre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 011-2022-AAP-WEB-TCQ, de fecha 15 de octubre de 2022, interpuesto por Franco Simoni Mondoñedo, identificado con DNI N° 70513494 (en adelante, el 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 señalando lo siguiente:

"Quise hacer el check in online de un vuelo programado para las 8:38 AM del día de hoy 15-10-2022, al no poder hacerlo, me indican acercarme a aeropuerto. Me acerco y por 10 minutos no encontré a ninguna persona en módulo de atención, dije Buenos Días para que alguien salga y el de seguridad me dijo que haga la fila de chequeo para sala de embarque, 10 minutos después de eso, la señorita de LATAM que no sé si pasó de casualidad o no por ahí, me acerqué y le comenté lo sucedido y me dijo simplemente que el vuelo ya había cerrado y que se le cierra el sistema, cuestión que era mentira porque no es primera vez que viajo y llegué con anticipación. Me dijo hace 10 minutos llegabas y lo hacía y yo le dije que llegue hace 20 y no había nadie. Me indica de mala gana llamar a call Center, al hacerlo me indican que aún me encontraba a tiempo y que debían hacerme el check in, la señorita de LATAM entro a sala de embarque y no salió más, pague 32 dólares" (SIC)



Que, sobre el particular, debe tenerse en cuenta que el procedimiento de check in, conforme lo refiere el Reclamante, es un procedimiento a cargo de la línea aérea transportadora.

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A., no tiene ninguna responsabilidad e injerencia sobre dicho procedimiento, dado que las responsabilidades de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., están determinadas por las prestaciones de los servicios aeroportuarios previstos en el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano dentro de los cuales no se encuentra el servicio de transporte aéreo de pasajeros y de carga que incluye el servicio de check-in.

Que, en ese sentido, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., pronunciarse sobre el reclamo interpuesto debiendo dirigirse el mismo contra la línea aérea transportadora.

Que, en consecuencia, al no ser la materia objeto del reclamo de responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., debe declararse improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente.

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 IMPROCEDENTE el Reclamo N° 011-2022-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente, debido a que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede pronunciarse sobre la materia objeto del reclamo.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución¹.

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.





Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.