

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: sábado, 4 de junio de 2022 11:55 a. m.
Para: Reclamos
CC: gladyschambillacarazas@gmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación Gladys Chambilla Carazas.

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

Reclamo N° 005-2022-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Gladys Chambilla Carazas
Sede: TCQ
Tipo de documento: DNI
Número: 41464324
Correo electrónico: gladyschambillacarazas@gmail.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Tacna
Dirección: Calle Federico Barreto 700
Teléfono: 917686119

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Muy buenos días mi nombre es Gladys Graciela Chambilla Carazas, mi reclamo es con la srta Jimena Agurto Chaname que es la encargada o supervisora en el aeropuerto de Tacna, el día de hoy 04 de junio del presente, vine temprano al aeropuerto para ver la posibilidad de adelantar mi

vuelo, y cuando vine un joven muy amable me dijo que esperara y que lo consultaría, luego el joven muy cortés me dijo que si habían asientos y fue por eso que me dejaron ingresar y desde el momento que le entregué a la srta Jimena Agurto Chaname los pasajes para que me adelante el vuelo me vio y me dijo que no había asientos. No es posible que esa srta. Jimena Agurto chaname sea encargada no tiene trato con los pasajeros no se pone en el lugar de uno y lo peor es que dice que si y me ve y ahora dice que no es más me dice que el vuelo se va a retrasar, justo es el cumpleaños de mi sobrina y no así. Es por ello mi reclamo. Gracias

Elementos Probatorios: No consignado.

Link de descarga de archivo: No consignado.

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the

confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

© 2021 [Aeropuertos Andinos del Perú](#). All rights reserved.

Abel Flores Quiróz

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: miércoles, 8 de junio de 2022 12:57 p. m.
Para: gladyschambillacarazas@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: Reclamo via web aap.com.pe
Datos adjuntos: Resolución N 0005-2022-AAP-WEB-TCQ.pdf

Buenos días Srta., Gladys Chambilla Carazas, se adjunta a la presente, Resolución N°0005-2022-AAP-WEB-TCQ, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Aeropuertos
Andinos del
Perú

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° 0005-2022-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0005-2022-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Gladys Chambilla Carazas

Tacna, 6 de junio de 2022

VISTO:

El reclamo N° 005-2022-AAP-WEB-TCQ, de fecha 4 de junio de 2022, interpuesto por Gladys Chambilla Carazas identificada con DNI N° 41464324 (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 señalando lo siguiente:

“Muy buenos días mi nombre es Gladys Graciela Chambilla Carazas, mi reclamo es con la srta Jimena Agurto Chaname que es la encargada o supervisora en el aeropuerto de Tacna, el día de hoy 04 de junio del presente, vine temprano al aeropuerto para ver la posibilidad de adelantar mi vuelo, y cuando vine un joven muy amable me dijo que esperara y que lo consultaría, luego el joven muy cortés me dijo que si habían asientos y fue por eso que me dejaron ingresar y desde el momento que le entregué a la srta Jimena Agurto Chaname los pasajes para que me adelante el vuelo me vio y me dijo que no había asientos. No es posible que esa srta. Jimena Agurto chaname sea encargada no tiene trato con los pasajeros no se pone en el lugar de uno y lo peor es que dice que si y me ve y ahora dice que no es más me dice que el vuelo se va a retrasar, justo es el cumpleaños de mi sobrina y no así. Es por ello mi reclamo. Gracias”



Que, sobre el particular se debe tener en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de servicios aeroportuarios y no así la prestación de los servicios de transporte aéreo que prestan las líneas aéreas a los pasajeros utilizando las instalaciones e infraestructura del Aeropuerto.

Que, en el presente caso, conforme se advierte del reclamo presentado, la materia del mismo está relacionada con la prestación del servicio de transporte aéreo que presta la línea aérea con la que contrató la Reclamante que es atendido con personal contratado directa o indirectamente por la línea aérea y no así con la prestación de servicios aeroportuarios a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, de acuerdo con ello, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene responsabilidad ni injerencia sobre el trato e información que brinde el personal de las líneas aéreas a sus pasajeros como es el caso de la persona que se menciona en el reclamo, por lo que en el presente caso al no tratarse de un tema de responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni sobre el cual tenga injerencia, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima pertinente,

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° 005-2022-AAP-WEB-TCQ interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima pertinente.

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.

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



Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Ponce

Administrador del Aeropuerto de Tacna