

Reclamo via web aap.com.pe

2 mensajes

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe

20 de enero de 2023, 19:24

**Muchas gracias por su comunicación
IVONNE MARIA VARGAS CHUQUIVAL.**

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

Reclamo N° 001-2023-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: IVONNE MARIA VARGAS
CHUQUIVAL
Sede: TCQ
Tipo de documento: DNI
Número: 43495601
Correo electrónico: killa.ivonne@hotmail.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: TACNA
Dirección: PAGO ARUNTA SUB LOTE A 1 TORRE 23, DPTO
1004
Teléfono: 918474785

Autorizó la notificación por correo: No

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Los servicios higiénicos tanto de varones como de damas no cuentan con pañalera. Solicite la zona vip para pañalera pero al parecer tampoco cuentan con eso.
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.



Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°001-2023/AAP-TCQ/ST

INFORME N°001-2023 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMÓN ENRIQUE TELLERÍA PAREDES
SUPERVISOR DE TERMINAL

ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO WEB N° 001-2023

FECHA: 20 DE ENERO DEL 2023



Mediante la presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sra. Ivonne María Vargas Chuquival, identificada con el DNI 43495601.

1. La reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 20 de enero se encontraba en sala de embarque, cuando se percató que los SS.HH. de damas y varones no cuentan con "Pañalera". Manifiesta la reclamante que se acercó a Sala VIP para consultar si cuentan con "Pañalera", a lo que le indicaron que no.
2. La "Pañalera" es un artículo de uso personal, ya que es una bolsa para llevar pañales.
3. Cabe resaltar que en el aeropuerto de Tacna no brindamos artículos de uso personal a los pasajeros, siendo la "Pañalera" uno de ellos.

Es todo en cuanto debo de informar

Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ



RESOLUCIÓN N° 0001-2023-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0001-2023-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Ivonne María Vargas Chuquival

Tacna, 24 de enero de 2023

VISTO:

El reclamo N° 001-2023-AAP-WEB-TCQ, de fecha 20 de enero de 2023, interpuesto por Ivonne María Vargas Chuquival, identificada con DNI N° 43495601 (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:

"Los servicios higiénicos tanto de varones como de damas no cuentan con pañalera. Solicite la zona vip para pañalera pero al parecer tampoco cuentan con eso" (SIC)

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 001-2023-AAP-TCQ-ST que se pronuncie sobre el reclamo interpuesto y que señala lo que se muestra en la imagen a continuación:



Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°001-2023/AAP-TCQ/ST

INFORME N°001-2023 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMÓN ENRIQUE TELLERÍA PAREDES
SUPERVISOR DE TERMINAL

ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO WEB N° 001-2023

FECHA: 20 DE ENERO DEL 2023



Mediante la presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sra. Ivonne María Vargas Chuquival, identificada con el DNI 43495601.

1. La reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 20 de enero se encontraba en sala de embarque, cuando se percata que los SS.HH. de damas y varones no cuentan con "Pañalera". Manifiesta la reclamante que se acercó a Sala VIP para consultar si cuentan con "Pañalera", a lo que le indicaron que no.
2. La "Pañalera" es un artículo de uso personal, ya que es una bolsa para llevar pañales.
3. Cabe resaltar que en el aeropuerto de Tacna no brindamos artículos de uso personal a los pasajeros, siendo la "Pañalera" uno de ellos.

Es todo en cuanto debo de informar

Que, en efecto, en el Aeropuerto no se cuenta con pañaleras en el sentido, indicado en el Informe mostrado, no obstante, podría entenderse que el reclamo no está referido a dicho artículo sino al mobiliario que se utiliza para cambiar bebés.

Que, al respecto, de entenderse de este último modo, el reclamo interpuesto, corresponde señalar que si bien no se cuenta con mobiliario para cambiar bebés en todos los servicios higiénicos del Aeropuerto, si se cuenta con dicho mobiliario en determinados servicios higiénicos a cuyo acceso se le pudo facilitar a la Reclamante, como usualmente ocurre en caso que se requiera de su utilización.

Que, en el presente caso, al parecer conforme se aprecia tanto del reclamo interpuesto como del informe que se pronuncia sobre el mismo, al emplearse el término "pañalera" podría haberse producido un mal entendido sobre lo requerido, por lo que respecto de dicho mal entendido, de confirmarse, se ofrece las disculpas del caso a la Reclamante, reiterándose además que si bien no se cuenta con mobiliario para cambiar bebés en todos los servicios higiénicos del Aeropuerto, si se cuenta con dicho mobiliario en determinados servicios higiénicos y que se irá colocándose dicho mobiliario en todos los servicios higiénicos conforme se vayan ejecutando las obras, cuyos expedientes técnicos se vienen elaborando.

Que, de acuerdo con ello, no obstante que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto al no acreditarse un incumplimiento por parte de la empresa, si corresponde ofrecer las disculpas del caso a la Reclamante por el aparente mal entendido producido y precisar que en caso requiera del mobiliario para cambiar bebés podrá requerirlo en el Aeropuerto y se le brindará las facilidades del caso para su utilización.



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° 001-2023-AAP-WEB-TCQ interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de ofrecerle las disculpas del caso por el aparente mal entendido producido y precisar que en caso requiera del mobiliario para cambiar bebés en una nueva oportunidad podrá requerirlo en el Aeropuerto y se le brindará las facilidades del caso para su utilización.

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.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce

Administrador del Aeropuerto de Tacna

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.

Resolución N° 0001-2023 AAP-WEP-TCQ

1 mensaje

Alberto Kuriz Ponce <alberto.kuriz@aap.com.pe>

25 de enero de 2023, 13:24

Para: killa.ivonne@hotmail.com, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Asistente Administrativa Tacna <aux.tcq@aap.com.pe>

Buenos días Sra., Ivonne María Vargas Chuquival, se adjunta a la presente, Resolución N°0001-2023-AAP-WEB-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador

☎ (51) 1 713 2521 / 955 763 514
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"
Car. Panamerica 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

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo, 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 eventuales daños que se pudieran ocasionar.

 **Resolución N 0001-2023-AAP-WEB-TCQ.pdf**
367K



CAR-012-2023-AAP-TCQ

Tacna, 25 de enero 2023

Señor(a);
Ivonne María Vargas Chuquival
Pago Arunta Sub Lote A 1 Torre 23, Dpto 1004
Tacna- Tacna
Presente. -

Asunto : Resolución 0001-2023-AAP-WEB-TCQ
Referencia : Reclamo 001-2023-AAP-WEB-TCQ

De nuestra especial consideración:

Por medio de la presente los saludamos cordialmente y en atención al asunto de la referencia, nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0001-2023-AAP-WEB-TCQ, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 001-2023-AAP-WEB-TCQ, de fecha 20 de enero de 2023, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Muy atentamente,



43495601

Ivonne María Vargas
Chuquival.

01-02-23



Alberto Kuriz Ponce
Administrador

Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
RUC 20538593053