

Muchas gracias por su comunicación Jardines de Tacna Mza D Lote 09 .

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

Reclamo N° 003-2023-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Jardines de Tacna Mza D Lote 09

Sede: TCQ

Tipo de documento: DNI

Número: 00484155

Correo electrónico: eudemio.alay@gmail.com

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Tacna

Dirección: Urbanización

Teléfono: 998828824

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: El día sábado 14 de marzo de 2023 a las 4:30 pm estaba programado mi vuelo, para ello tres días antes se compró los pasajes, al ingresar al aeropuerto paso los filtros correspondientes con mi pasaje vía virtual y mi DNI como se estila solo al momento de embarcar a las 4:39 se retiene por el personal de aeropuerto aduciendo que hay error en el sistema no coincidiendo ciertos datos, el joven de turno en forma nerviosa llama y trata de arreglar la información con su laptop, es cuando dicho equipo se bloquea no responde dicho equipo sigue llamando y el suscrito reclamo la perdida del vuelo, luego dicho personal de turno paga el equipo demora en encender y a ingresar al sistema entre tanto hacen que pierda el vuelo por corregir en el acto, causandome daños y perjuicios ya que se me pospone para el siguiente vuelo de la noche

Elementos Probatorios: Los pasajes del vuelo 2069 y 2070

Link de descarga de

archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FXOuJDpUd076>

INFORME N°002-2023 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° 003-2023

FECHA: 15 DE MARZO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sr. Eudemio Alay Ale, identificado con DNI 00484155.

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 14 de marzo de 2023 vino al aeropuerto para abordar su vuelo LA2068 (con hora de salida programada para las 16:30 horas). Indica también haber pasado los controles de seguridad correspondientes con su DNI y pasaje virtual. Al momento de realizar el embarque, manifiesta el reclamante, es retenido por personal del aeropuerto, quien le indica que por un error del sistema no puede abordar su vuelo y es reprogramado para el siguiente vuelo, LA2070 (con hora de salida programada para las 21:25 horas).
2. Se puede evidenciar a través de las cámaras de seguridad que el reclamante ingresa a sala de embarque pasando los controles de seguridad correspondiente, con total normalidad, sin percance alguno.
3. Se evidencia también por las cámaras de seguridad que, el reclamante, cuando manifiesta ser retenido por personal del aeropuerto, se refiere claramente al personal de la empresa SWISSPORT, empresa que brinda el servicio de Atención al Pasajero a la línea aérea LATAM. Por lo cual, el reclamo es dirigido hacia personal de SWISSPORT y no hacia el personal de AAP.
4. Cabe resaltar que no es facultad del operador de aeródromo (AAP) poder reprogramar el vuelo a algún pasajero. Dicha facultad le corresponde solo a la línea aérea.
5. Es por ello que el presente reclamo no correspondía ser interpuesto en nuestro libro de reclamaciones virtual.

Sin otro en particular quedo de Usted.



Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ



RESOLUCIÓN N° 0003-2023-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0003-2023-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Eudemio Alay Alel

Tacna, 15 de marzo de 2023

VISTO:

El reclamo N° 003-2023-AAP-WEB-TCQ, de fecha 14 de marzo de 2023, interpuesto por Eudemio Alay Ale, identificado con DNI N° 00484155 (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, el Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"El día sábado 14 de marzo de 2023 a las 4:30 pm estaba programado mi vuelo, para ello tres días antes se compró los pasajes, al ingresar al aeropuerto paso los filtros correspondientes con mi pasaje vía virtual y mi DNI como se estila solo al momento de embarcar a las 4:39 se retiene por el personal de aeropuerto aduciendo que hay error en el sistema no coincidiendo ciertos datos, el joven de turno en forma nerviosa llama y trata de arreglar la información con su laptop, es cuando dicho equipo se bloquea no responde dicho equipo sigue llamando y el suscrito reclamo la perdida del vuelo, luego dicho personal de turno paga el equipo demora en encender y a ingresar al sistema entre tanto hacen que pierda el vuelo por corregir en el acto, causandome daños y perjuicios ya que se me pospone para el siguiente vuelo de la noche" (SIC)



Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 002-2023-AAP-TCQ-ST que se pronuncie sobre el reclamo interpuesto y que señala lo que se muestra en la imagen a continuación:

 <p>Aeropuertos Andinos del Perú</p>	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N°002-2023/AAP-TCQ/ST
---	---	--------------------------------------

INFORME N°002-2023 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° 003-2023

FECHA: 16 DE MARZO DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sr. Eudemio Alay Ale, identificado con DNI 00484155.

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 14 de marzo de 2023 vino al aeropuerto para abordar su vuelo LA2068 (con hora de salida programada para las 16:30 horas). Indica también haber pasado los controles de seguridad correspondientes con su DNI y pasaje virtual. Al momento de realizar el embarque, manifiesta el reclamante, es retenido por personal del aeropuerto, quien le indica que por un error del sistema no puede abordar su vuelo y es reprogramado para el siguiente vuelo, LA2070 (con hora de salida programada para las 21:25 horas).
2. Se puede evidenciar a través de las cámaras de seguridad que el reclamante ingresa a sala de embarque pasando los controles de seguridad correspondiente, con total normalidad, sin percance alguno.
3. Se evidencia también por las cámaras de seguridad que, el reclamante, cuando manifiesta ser retenido por personal del aeropuerto, se refiere claramente al personal de la empresa SWISSPORT, empresa que brinda el servicio de Atención al Pasajero a la línea aérea LATAM. Por lo cual, el reclamo es dirigido hacia personal de SWISSPORT y no hacia el personal de AAP.
4. Cabe resaltar que no es facultad del operador de aeródromo (AAP) poder reprogramar el vuelo a algún pasajero. Dicha facultad le corresponde solo a la línea aérea.
5. Es por ello que el presente reclamo no correspondía ser interpuesto en nuestro libro de reclamaciones virtual.

Sin otro en particular quedo de Usted.


Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ



Que, sobre el particular, tanto del reclamo interpuesto como del Informe antes mencionado se aprecia que los hechos no involucran al personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino al personal que contrata la línea aérea para que realice el embarque de pasajeros en la sala de embarque del Aeropuerto.

Que con relación a las actividades que las líneas aéreas tienen a su cargo como es el caso del control de embarque de pasajeros hacia la aeronave, ya sea que sean realizadas directamente por su personal o por empresas que contrate para que le brinden dicha actividad, corresponde la responsabilidad a la línea aérea quien es una persona jurídica diferente y ajena a Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por tanto, teniendo en cuenta que el reclamo interpuesto es respecto de una actividad que no se encuentra bajo cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., no corresponde a esta empresa pronunciarse debiendo en todo caso el reclamante solicitar el pronunciamiento a la línea aérea con las que contrató el servicio de transporte aéreo a efectos de que se pronuncie.

Por lo tanto, dada la materia del reclamo, corresponde declarar improcedente el mismo, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrato el servicio de transporte aéreo 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° 003-2023-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 su derecho de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrato el servicio de transporte aéreo si así lo estima conveniente,

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



Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

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.



22

Mail

Resolución N 0003-2023-AAP-WEB-TCQ Externo Recibidos x

Chat



Alberto Kuriz Ponce
para eudemio.alay, bcc: mí

Spaces

Buenas tardes Sr., Eudemio Alay Ale, se adjunta a la presente, Resolución N°0003-2023-AAP-WEB-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto p Carlos Ciriani Santa Rosa.

Meet

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 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 errores.

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail

