



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP CARLOS CIRIANI" SANTA ROSA
TACNA
Carretera Panamericana Sur S/N, Distrito, Provincia y Departamento de Tacna - Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO Nº 000004		2023 - AAP - TCQ	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Diana Danesa Olivos Bravo		
	Teléfono: 956307217		
2	Correo electrónico dianabolivos28@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: dianabolivos28@gmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	44805240		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Aniceto Ibarra 458-B Tacna		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>Diana Danesa Olivos Bravo: Se reclama que aquí en el Aeropuerto quería hacer un reclamo a la empresa de lotería para que me oriente como hacer con un cheque sin código QR y no había ningún personal de lotería que me quedara ayudando es por ese motivo que pido por favor a Administración que solucione eso tema de que deben exigir que haya un personal de dicha empresa para que pueda orientar a los clientes. y por que debido a eso ni esposo perdió el vuelo</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital	
Fecha: 28 de Abril		de 2023	



Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°005-2023/AAP-TCQ/ST

INFORME N°005-2023 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMÓN ENRIQUE TELLERÍA PAREDES
SUPERVISOR DE TERMINAL

ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO N° 00004-2023-AAP-TCQ

FECHA: 28 DE ABRIL DEL 2023

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por la Sra. Diana Danesa Olivos Bravo, identificada con DNI 44805240.

1. La reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 28 de abril de 2023, su cónyuge perdió el vuelo de LATAM a la ciudad de Lima LA2068, debido a que al llegar al terminal aeroportuario no logró obtener información y/u orientación por parte del personal del explotador aéreo, quien ya no se encontraban en los counters de Check-In, esto ocasionó que dicha persona no pueda gestionar un ticket de embarque o código QR que le permita embarcar.
2. Por tal motivo, posterior al desenlace mencionado, la reclamante solicita el libro de reclamos pese a que se le informó que debería ser dirigido a la línea aérea LATAM a través del libro de reclamaciones de SWISSPORT, empresa que brinda el servicio de Atención al pasajero a la línea aérea LATAM en el aeropuerto de Tacna.
3. Cabe resaltar que no es facultad del operador de aeródromo (AAP) poder emitir ninguna tarjeta de embarque o similares documentos de vuelo a algún pasajero. Dicha facultad le corresponde solo a la línea aérea.
4. He de mencionar que, mientras sucedían los hechos mencionados en los párrafos anteriores, todo el personal del explotador aéreo se encontraba atendiendo el vuelo en la Sala de Embarque y en Plataforma, actividad que realizan aproximadamente 45 minutos antes de la salida programada del Vuelo, imposibilitando una oportuna atención.

Sin otro en particular quedo de Usted.

Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ



RESOLUCIÓN N° 0004-2023-AAP-TCQ

Expediente : 0004-2023-AAP-TCQ
Reclamante : Diana Danesa Olivos Bravo

Tacna, 24 abril de 2023

VISTO:

El reclamo N° 0004-2023-AAP-TCQ de fecha 28 de abril de 2023, interpuesto por Diana Danesa Olivos Bravo, identificado con DNI N° 44805240 (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 vigor 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 expresa su malestar debido a que en el Aeropuerto no hay personal de LATAM AIRLINES que oriente a los pasajeros como realizar Checkin sin código QR y por cuyo motivo su esposo habría perdido el vuelo, pidiendo que la administración del Aeropuerto exija la presencia de personal de LATAM que oriente a los pasajeros.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 005-2023-AAP-TCQ-ST que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución, el mismo da cuenta de los hechos ocurridos señalando que la Reclamante expresa su malestar debido a que el día 28 de Abril del 2023 su cónyuge perdió el vuelo LATAM a la ciudad de Lima LA 2068, debido a que al llegar al terminal aeroportuario no logro obtener información y/u orientación por parte del personal del Explotador Aéreo, quienes no se encontraban en



los Counter de Check-in, ocasionando que su cónyuge no pueda gestionar su ticket de embarque y consecuentemente pierda el vuelo.

Que, sobre el particular, lo primero que corresponde mencionar es que se lamenta lo sucedido y que se comprende el malestar de la reclamante; sin embargo, debe tener en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante AAP) es una empresa totalmente ajena y distinta a las líneas aéreas transportadoras que prestan los servicios de transporte aéreo en el Aeropuerto, sobre los cuales mi representada no tiene injerencia por los hechos a su cargo y por las acciones que adopte o deje de adoptar respecto a la prestación del servicio.

Que, por tal motivo, no es posible que AAP pueda pronunciarse sobre los servicios que prestan las líneas aéreas transportadoras, por lo que corresponde que los reclamos relacionados con tales servicios corresponden sean presentados hacia las líneas aéreas y resueltos por las mismas.

Que, por lo tanto, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la 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° 0004-2023-AAP-TCQ interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de comprender el reclamo interpuesto y solicitar a la Reclamante su comprensión.

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.





Tercero: Notificar la presente Resolución e Informe N° 005-2023-AAP-TCQ-ST al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

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° 0004-2022-AAP-TCQ
ANEXO

 Aeropuertos Andinos del Perú	Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N°005-2023/AAP-TCQ/ST
---	---	--------------------------------------

INFORME N°005-2023 AAP-TCQ-ST

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMÓN ENRIQUE TELLERÍA PAREDES
SUPERVISOR DE TERMINAL

ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO N° 00004-2023-AAP-TCQ

FECHA: 28 DE ABRIL DEL 2023

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por la Sra. Diana Danesa Olivos Bravo, identificada con DNI 44805240.

1. La reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 28 de abril de 2023, su cónyuge perdió el vuelo de LATAM a la ciudad de Lima LA2068, debido a que al llegar al terminal aeroportuario no logró obtener información y/u orientación por parte del personal del explotador aéreo, quien ya no se encontraban en los counters de Check-In, esto ocasionó que dicha persona no pueda gestionar un ticket de embarque o código QR que le permita embarcar.
2. Por tal motivo, posterior al desenlace mencionado, la reclamante solicita el libro de reclamos pese a que se le informó que debería ser dirigido a la línea aérea LATAM a través del libro de reclamaciones de SWSSPORT, empresa que brinda el servicio de Atención al pasajero a la línea aérea LATAM en el aeropuerto de Tacna.
3. Cabe resaltar que no es facultad del operador de aeródromo (AAP) poder emitir ninguna tarjeta de embarque o similares documentos de vuelo a algún pasajero. Dicha facultad le corresponde solo a la línea aérea.
4. He de mencionar que, mientras sucedían los hechos mencionados en los párrafos anteriores, todo el personal del explotador aéreo se encontraba atendiendo el vuelo en la Sala de Embarque y en Plataforma, actividad que realizan aproximadamente 45 minutos antes de la salida programada del Vuelo, imposibilitando una oportuna atención.

Sin otro en particular quedo de Usted.


Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ

ANDINO

Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

RESOLUCIÓN 004-2023-AAP-TCQ

1 mensaje

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

2 de mayo de 2023, 15:00

Para: dianaolivos28@gmail.com

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Asistente Administrativa Tacna <asistente.tcq@aap.com.pe>

Buenas tardes Srta., Diana Danesa Olivos Bravo, se adjunta a la presente, Resolución N°0004-2023-AAP-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 0004-2023-AAP-TCQ.pdf**
345K