
Reclamo via web aap.com.pe

3 mensajes

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

22 de marzo de 2023, 11:45



Muchas gracias por su comunicación Quri García .

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

Reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Quri García

Sede: TCQ

Tipo de documento: Pasaporte

Número: F22980233

Correo electrónico: quigarcia@gmail.com

Nacionalidad: Chile

Provincia y Departamento: No consignado.

Dirección: No consignado.

Teléfono: No consignado.

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Estimados, quisiera presentar un reclamo, llegué al aeropuerto 10 horas antes de mi vuelo ya que no tenía donde quedarme en este tiempo de espera. Soy de Chile y vengo de la ciudad de Iquique a tomar un vuelo aquí, así que por esto mismo no creí que fuese necesario rentar algún sitio. Mi reclamo surge ya que en reiteradas ocasiones diversas personas me han preguntado acerca de mi vuelo ya que llevo horas aquí y no solamente presento este descontento, sino que al momento de ingresar al sanitario de damas la persona

encargada del aseo al momento de notar que yo estaba en el baño se mantuvo en el sitio hasta que yo saliera del mismo y reiteró la pregunta. Considero que fue casi una falta de respeto para mí, ya que me vi forzada a salir del mismo baño sin haber terminado de realizar las actividades que tenía considerada tal como lo es el lavarme los dientes, únicamente para no incomodar a la persona con mi presencia

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.



RESOLUCIÓN N° 0004-2023-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0004-2023-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Quri García

Tacna, 23 de marzo de 2023

VISTO:

El reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-TCQ, de fecha 22 de marzo de 2023, interpuesto por Quri García, identificada con Pasaporte de Chile N° F22980233 (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:

"Estimados, quisiera presentar un reclamo, llegué al aeropuerto 10 horas antes de mi vuelo ya que no tenía donde quedarme en este tiempo de espera. Soy de Chile y vengo de la ciudad de Iquique a tomar un vuelo aquí, así que por esto mismo no creí que fuese necesario rentar algún sitio. Mi reclamo surge ya que en reiteradas ocasiones diversas personas me han preguntado acerca de mi vuelo ya que llevo horas aquí y no solamente presento este descontento, sino que al momento de ingresar al sanitario de damas la persona encargada del aseo al momento de notar que yo estaba en el baño se mantuvo en el sitio hasta que yo saliera del mismo y reiteró la pregunta. Considero que fue casi una falta de respeto para mí, ya que me vi forzada a salir del mismo baño sin haber terminado de realizar las actividades que tenía considerada tal como lo es el lavarme los dientes, únicamente para no incomodar a la persona con mi presencia" (SIC)



Que, sobre el particular, lo primero que debemos indicar es que se lamenta su percepción respecto a las preguntas que pueden haber efectuado diversas personas que laboran en el Aeropuerto, pues de modo alguno las mismas no han tenido como propósito incomodarla, por lo que si se ha sentido incomoda se le ofrece las disculpas del caso.

Que, pese a ello, no se advierte una acción indebida por parte del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. al realizar las preguntas que menciona, pues parte de sus funciones es tomar conocimiento de la presencia de pasajeros para poder brindarle las atenciones correspondientes.

Que, en ese sentido, pese a lamentar lo sucedido y especialmente la percepción que se tuvo, por lo que se le reitera el ofrecimiento de las disculpas del caso, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a que no se ha acreditado un incumplimiento en la actuación del personal, sin perjuicio de señalar que el reclamo será tomado en cuenta para evaluar acciones dentro del marco de la mejora continua que persigue la empresa.

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° 004-2023-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 la percepción que se tuvo de la preocupación mostrada por el personal y precisar que el reclamo será tomado en cuenta para evaluar acciones dentro del marco de la mejora continua que persigue la empresa.

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.



22

Mail

Resolución N°0004-2023-AAP-WEB-TCQ Externo Recibidos x

Chat



Alberto Kuriz Ponce
para quirigarcia, bcc: mi

Spaces

Buenas tardes Srta., Quri García, se adjunta a la presente, Resolución N°0004-2023-AAP-WEB-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto por si 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 even

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail

