

Muchas gracias por su comunicación Limber Delgado García .

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

Reclamo N° 007-2023-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Limber Delgado García

Sede: TCQ

Tipo de documento: DNI

Número: 43971588

Correo electrónico: limber912ad@gmail.com

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Piura

Dirección: Calle Miraflores 259 Sullana piura

Teléfono: +51 943193991

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Por cambios de viaje. Necesitan una única opción que es pagar con tarjeta de crédito. Yo como usuario y cliente tengo ahora en estos momentos en el aeropuerto de Tacna efectivo y tarjeta de débito. Pero sin embargo no puedo pagar. Porque sólo me exigen tarjeta de crédito. Lamentablemente no tienen la solución ni opción de ayudar ni solucionar al pasajero y usuario

Elementos Probatorios: Código de reserva : GKJUVF LLAMADA DE COUNTER SRTA. LUCY.

Link de descarga de

archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FFaTZG39-BBSulmogdaJDnOrT1CUxfbUI%2F16825249972367478413294265886647.jpg?alt=media&token=802e8cad-9458-45cf-8d99-348cb39fff4c>

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

INFORME N°004-2023 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° 007-2023

FECHA: 26 DE ABRIL DEL 2023

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sr. Limber Delgado García, identificado con DNI 43971588.

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 26 de abril de 2023 tuvo que realizar la reprogramación de su vuelo, se presume porque no alcanzó a realizar el embarque. Indica también que solo contaba con efectivo y tarjetas de débito para realizar los pagos correspondientes a dicha reprogramación, pero en el Contact Center de Latam, le solicitaron contar con una tarjeta de crédito para proceder con el pago, sin darle alguna otra solución adicional.
2. He de mencionar que el reclamo es dirigido hacia la Srta. Lucy. Consultando con el Supervisor de SWISSPORT, empresa que brinda el servicio de Atención al Pasajero a la línea aérea LATAM en el aeropuerto de Tacna, nos indica que no hay una trabajadora llamada Lucy. Por tal motivo, se entiende que, la Srta. Lucy es trabajadora de Latam, que brindó la atención en Contact Center al reclamante.
3. 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.
4. La Línea Aérea no cuenta con un punto de venta de pasajes en el Aeropuerto de Tacna, por ello, toda reprogramación y pagos correspondientes a dicha operación se realiza a través de su Contact Center, de acuerdo a los métodos de pagos que ellos establezcan.
5. Por lo expuesto anteriormente, 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° 0007-2023-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0007-2023-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Limber Delgado García

Tacna, 27 de abril de 2023

VISTO:

El reclamo N° 007-2023-AAP-WEB-TCQ, de fecha 26 de abril de 2023, interpuesto por Limber Delgado García, identificado con DNI N° 43971588 (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:

"Por cambios de viaje. Necesitan una única opción que es pagar con tarjeta de crédito. Yo como usuario y cliente tengo ahora en estos momentos en el aeropuerto de Tacna efectivo y tarjeta de débito. Pero sin embargo no puedo pagar. Porque sólo me exigen tarjeta de crédito. Lamentablemente no tienen la solución ni opción de ayudar ni solucionar al pasajero y usuario" (SIC)

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N°004-2023-AAP-TCQ-ST que se pronuncia sobre lo sucedido in y que forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, conforme se indica en el Informe antes mencionado, el reclamo interpuesto es respecto de un servicio que no se encuentra a cargo ni bajo de responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino de la línea aérea transportadora.



Que, en ese sentido, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pronunciarse con relación al reclamo interpuesto, debiendo el Reclamante presentar su reclamo si lo estima conveniente ante la empresa que tiene a su cargo el servicio, toda vez que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna intervención en el servicio de transporte aéreo que prestan las líneas aéreas a sus pasajeros, incluyendo el servicio de reprogramación de vuelos.

Que, por lo tanto, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea que presta el servicio 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° 007-2023-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N°004-2023- AAP-TCQ-ST, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea que presta el servicio 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 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 y el Informe N°004-2023- AAP-TCQ-ST al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna



 Aerpuertos Andinos del Perú	Aerpuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna	INFORME N°004-2023/AAP-TCQ/ST
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-------------------------------

INFORME N°004-2023 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° 007-2023

FECHA: 26 DE ABRIL DEL 2023

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sr. Limber Delgado García, identificado con DNI 43971588.

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 26 de abril de 2023 tuvo que realizar la reprogramación de su vuelo, se presume porque no alcanzó a realizar el embarque. Indica también que solo contaba con efectivo y tarjetas de débito para realizar los pagos correspondientes a dicha reprogramación, pero en el Contact Center de Latam, le solicitaron contar con una tarjeta de crédito para proceder con el pago, sin darle alguna otra solución adicional.
2. He de mencionar que el reclamo es dirigido hacia la Sra. Lucy. Consultando con el Supervisor de SWISSPORT, empresa que brinda el servicio de Atención al Pasajero a la línea aérea LATAM en el aeropuerto de Tacna, nos indica que no hay una trabajadora llamada Lucy. Por tal motivo, se entiende que la Sra. Lucy es trabajadora de Latam, que brindó la atención en Contact Center al reclamante.
3. 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.
4. La Línea Aérea no cuenta con un punto de venta de pasajes en el Aeropuerto de Tacna, por ello, toda reprogramación y pagos correspondientes a dicha operación se realiza a través de su Contact Center, de acuerdo a los métodos de pagos que ellos establezcan.
5. Por lo expuesto anteriormente, 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

23

Mail **De: Alberto Kuriz Ponce** <alberto.kuriz@aap.com.pe>
 Date: mar, 2 may 2023 a las 9:19
 Subject: RESOLUCION 007-2023-AAP-WEB-TCQ
 Chat To: <limber912ad@gmail.com>

Spaces Buenas tardes Sr, Limber Delgado García, se adjunta a la presente, Resolución N°0007-2023-AAP-WEB-TCQ, en respuesta a su reclamo interpue
 FAP 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

