
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: leozelada123@gmail.com

27 de julio de 2023, 8:25



Muchas gracias por su comunicación LEONCIO CESAR.

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

Reclamo N° 010-2023-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: LEONCIO CESAR
Sede: TCQ
Tipo de documento: DNI
Número: 47086486
Correo electrónico: leozelada123@gmail.com
Nacionalidad: PERU
Provincia y Departamento: Tacna
Dirección: Tacna
Teléfono: 994731691

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Estoy enviando dos reclamos vía virtual a la página de LATAM por no tener personal a las 8 am en admisión y recibir los equipajes pero me rechazaron en dos oportunidades
Elementos Probatorios: No consignado.

Link de descarga de archivo: https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FaPJCqtkK_QZ3dt1lgNfmOwdnf_bVmtEt%2FIMG_5166.png?alt=media&token=aec7d0ea-80a9-4b59-a6a8-da8b5f35d09f

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.



04

RESOLUCIÓN N° 0010-2023-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0010-2023-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Leoncio César Zelada Aguilar

Tacna, 1 de agosto de 2023

VISTO:

El reclamo N° 010-2023-AAP-WEB-TCQ, de fecha 27 de julio de 2023, interpuesto por Leoncio César Zelada Aguilar, identificado con DNI N° 47086486 (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:

Estoy enviando dos reclamos vía virtual a la página de LATAM por no tener personal a las 8 am en admisión y recibir los equipajes pero me rechazaron en dos oportunidades" (SIC)

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N°007-2023-AAP-TCQ-ST que se pronuncia sobre lo sucedido y que forma parte integrante de la presente resolución, teniendo en cuenta que el Reclamante también ha interpuesto sobre los mismos hechos el Reclamo N° 009-2023-AAP-WEB-TCQ. La imagen del referido informe se copia a continuación:



INFORME N°007-2023 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° 010-2023

FECHA: 27 DE JULIO DEL 2023

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sr. Leoncio Cesar Zelada Aguilar, identificado con DNI 47086486.

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 27 de julio de 2023 aproximadamente a las 08:21 horas, intentó realizar un reclamo virtual en la página de LATAM, hasta en 02 oportunidades, por el motivo que no encontró personal de LATAM en admisión que pueda recibir sus equipajes cuando el reclamante se presentó a las 08:00 horas. Indica, el reclamante, que en las 02 oportunidades que intentó ingresar su reclamo virtual a la página de LATAM, estos fueron rechazados.
2. El reclamante no consigna el número de vuelo, por lo cual y por el horario de los hechos, se presume que corresponde al primer vuelo del día.
3. He de mencionar que el reclamo es dirigido hacia el personal de SWISSPORT, empresa que brinda el servicio de Atención al Pasajero a la línea aérea LATAM en el aeropuerto de Tacna.
4. Cabe resaltar que no es facultad del operador de aeródromo (AAP) la recepción, revisión y control de los equipajes facturados o equipajes de bodega. Dicha facultad le corresponde solo a la línea aérea. La Línea Aérea tiene tiempos establecidos de recepción de equipajes facturados, con lo cual, si el reclamante no encontró personal de la línea aérea, posiblemente fue porque el tiempo de recepción de este tipo de equipajes concluyó.
5. Desconocemos los hechos o causas por lo cual la página de LATAM rechazó en dos oportunidades el reclamo interpuesto de manera virtual por el reclamante. Sobre ello he de manifestar que el operador de aeródromo tampoco tiene injerencia.
6. 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

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, quien lo puede prestar directamente o a través de un subcontratista.

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 recepción de maletas como equipaje facturado.

Que, de la misma forma respecto de la atención oportuna y adecuada de los reclamos formulados a través de la página de la línea aérea transportadora, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tampoco tiene ninguna injerencia ni capacidad de acción, por lo que tampoco corresponde pronunciarse con respecto de ello, debiendo recurrirse ante la propia empresa o ante la autoridad competente si se estima conveniente.

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 o ante su subcontratista e incluso de acudir ante la autoridad que tiene a su cargo el control de los reclamos que formulan los pasajeros respecto de los servicios de transporte aéreo que se le prestan, como es el caso del INDECOPI, si también lo considera 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° 010-2023-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 el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea que presta el servicio si así lo estima conveniente o ante su subcontratista e incluso de acudir ante la autoridad que tiene a su cargo el control de los reclamos que formulan los pasajeros respecto de los servicios de transporte aéreo que se le prestan, como es el caso del INDECOPI, si también lo considera 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.



07

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna