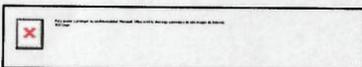


Auxiliar Administrativa Tacna

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: viernes, 4 de noviembre de 2022 20:22
Para: Reclamos
CC: anibalchavezamaya@gmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación Anibal Chavez Amaya.

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

Reclamo N° 012-2022-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Anibal Chavez Amaya
Sede: TCQ
Tipo de documento: DNI
Número: 25743764
Correo electrónico: anibalchavezamaya@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Tacna
Dirección: Calle Velasquez 286
Teléfono: 975362234

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: El 04-11-22 hice un consumo previo a subir al avión de regreso a Lima, solicite factura del consumo, me tomaron los datos pero hasta el momento no han remitido la factura del consumo.
Elementos Probatorios: No consignado.
Link de descarga de archivo: No consignado.

Auxiliar Administrativa Tacna

De: Alberto Kuriz Ponce
Enviado el: martes, 8 de noviembre de 2022 09:22
Para: anibalchavezamaya@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: Reclamo via web aap.com.pe -CORRECTO
Datos adjuntos: Resolución N 0012-2022-AAP-WEB-TCQ.pdf

Buenas tardes Sr., Anibal Chavez Amaya,

Se adjunta a la presente, Resolución N°0012-2022-AAP-WEB-TCQ, en repuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Alberto Kuriz Ponce

Administrador

☎ (052) 570 072 / 955 763 514

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"
Car. Panamericana 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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





RESOLUCIÓN N° 0012-2022-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0012-2022-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Anibal Chavez Amaya

Tacna, 7 de noviembre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 012-2022-AAP-WEB-TCQ, de fecha 4 de noviembre de 2022, interpuesto por Anibal Chavez Amaya, identificado con DNI N° 25743764 (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 04-11-22 hice un consumo previo a subir al avión de regreso a Lima, solicite factura del consumo, me tomaron los datos pero hasta el momento no han remitido la factura del consumo" (SIC)

Que, sobre el particular, tras las averiguaciones del caso, se aprecia que los hechos materia de reclamo no se encuentran relacionados con un servicio que sea prestado por Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino por servicios que son prestados por un locatario del Aeropuerto.

Que, por lo tanto, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pronunciarse sobre el reclamo interpuesto, debiendo el Reclamante recurrir a la empresa que le prestó el servicio.



Que, sin perjuicio de ello, se ha tomado conocimiento que el locatario habría ya habría atendido el requerimiento conforme a la imagen a continuación:



Que, en ese sentido, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, dejando a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante el locatario que le prestó el servicio si así lo considera conveniente, en caso no se encuentre conforme con la atención prestada por éste.

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° 012-2022-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 010-2022-AAP-TCQ-ST, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante el locatario que le prestó el servicio si así lo considera conveniente, en caso no se encuentre conforme con la atención prestada por éste.

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.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

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.





Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°004-2022/AAP-TCQ/ST

INFORME N°010-2022 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° 012-2022

FECHA: 06 DE NOVIEMBRE DEL 2022

Mediante la presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por la Sr. Edinson Aníbal Chávez Amaya, identificada con el DNI 25743764.

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 04 de noviembre de 2022 realizó un consumo previo a subir a la aeronave de regreso a Lima, solicitando factura por dicho consumo. Manifiesta que le tomaron los datos para la emisión de la factura y que, al momento de poner el reclamo, pasadas las 20:00 horas aproximadamente, no le hicieron llegar su comprobante.
2. He de mencionar que el Sr. Chávez fue pasajero del vuelo de LATAM LA2687 y que el reclamo es dirigido hacia la Srta. Sandra Cabrera, personal de ROCCHETTI, Locatario Comercial que brinda el servicio de Cafetería en el Aeropuerto. El consumo al que hace referencia el reclamante fue realizado en Sala de Embarque en el Módulo de Atención de Rocchetti, durante la atención de su vuelo.
3. Se hizo la consulta a la Srta. Sandra Chávez por este hecho, quien manifiesta que sí solicitó los datos al reclamante y que el envío virtual de la Factura solicitada es responsabilidad del área contable de la empresa Rocchetti.
4. Cabe resaltar que el presente reclamo no correspondía ser interpuesto en nuestro libro de reclamaciones virtual, debido a que es un reclamo que debería ser dirigido directamente al Locatario Comercial Rocchetti.

Sin otro en particular quedo de Usted.

Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aeropuerto TCQ