
Reclamo via web aap.com.pe

3 mensajes

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>

Para: reclamos@aap.com.pe

Cc: Lroy20@hotmail.com

30 de octubre de 2023, 15:41

**Muchas gracias por su comunicación Luis Roy.**

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

Reclamo N° 012-2023-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Luis Roy**Sede:** TCQ**Tipo de documento:** DNI**Número:** 09151250**Correo electrónico:** Lroy20@hotmail.com**Nacionalidad:** Perú**Provincia y Departamento:** Lima**Dirección:** [Av. Javier Prado Este 3616 San Borja](#)**Teléfono:** 989218393**Autorizó la notificación por correo:** Sí**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo**Número de reclamo asociado:** No consignado**Reclamo:** No puede ser posible que todo un aeropuerto hayan sólo 6 sillas en todo el lobby para que se siente toda la cantidad de pasajeros que tienen que esperar, el servicio al cliente es pésimo!!**Elementos Probatorios:** Si el medio probatorio de muy simple miren su propio lobby no???... las personas sentadas en la parte exterior del lobby porque NO HAY SILLAS!?!?... EL COLMO!!

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.

© 2021 [Aeropuertos Andinos del Perú](#). All rights reserved.

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

Para: Alberto Kuriz Ponce <alberto.kuriz@aap.com.pe>, Asistente Administrativa Tacna <aux.tcq@aap.com.pe>

Cc: Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>

30 de octubre de 2023, 15:43

Por favor nos alcanza el informe



RESOLUCIÓN N° 0012-2023-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0012-2023-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Luis Alberto Roy Gagliuffi

Tacna, 02 de Noviembre de 2023.

VISTO:

El reclamo N° 0012-2023-AAP-WEB-TCQ, de fecha 30 de Octubre de 2023, interpuesto por Luis Alberto Roy Gagliuffi, identificado con DNI N° 09151250 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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 manifiesta que solo existen seis (06) sillas en el lobby (Hall Principal) para que se siente todos los pasajeros.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 009-2023-AAP-TCQ-ST que da cuenta de lo acontecido tras las averiguaciones correspondientes y que se adjunta a la presente como parte integrante.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar del Reclamante, se debe tener en cuenta que el Hall Principal es zona principalmente de tránsito por cuya razón y como se menciona en el referido informe el numero de butacas existentes no suponen incumplimiento de alguna normatividad



3. Cabe resaltar que el Hall Principal no es un área de espera, ya que Hall es un lugar principalmente de tránsito al público en general. El hecho de no contar con más butacas no deriva en el incumplimiento de alguna normativa, ya que actualmente cumplimos amplia y satisfactoriamente con los parámetros relacionados a los niveles de servicio IATA con el referido al número de butacas, el cual es "Proporción óptima de pasajeros sentados".

Que, de acuerdo a las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por el Reclamante; sin embargo, no se advierte un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., toda vez que el número de butacas existentes cumple con los parámetros relacionados a los niveles de servicios IATA, referido a "Proporción Óptima de Pasajeros Sentados"

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 0012-2023-AAP-WEB-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 al 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.

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.

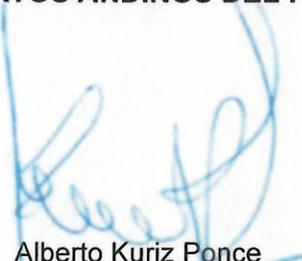
El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 009-2023-AAP-TCQ-ST al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna



 Aerpuertos Andinos del Perú	Aerpuertos Andinos del Perú Aerpuerto de Tacna	INFORME N°009-2023/AAP-TCQ/ST
---	---	-------------------------------

INFORME N°009-2023 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° 012-2023

FECHA: 31 DE OCTUBRE DEL 2023



Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sr. Luis Alberto Roy Gagliuffi, identificado con DNI 09151250:

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que el día 30 de octubre de 2023 aproximadamente a las 15:41 horas (hora del reclamo vía web), indica que *"todo el aeropuerto cuenta con solo 06 sillas en el lobby para que se sienten toda la cantidad de pasajeros que tienen que esperar, el servicio al cliente es pésimo"*.
2. He de mencionar que el reclamante hace referencia a solo 06 asientos en el "Lobby", por lo cual, se presume que se refiere al área de Hall Principal, ya que esta área cuenta con 2 butacas de 3 asientos cada una.
3. Cabe resaltar que el Hall Principal no es un área de espera, ya que Hall es un lugar principalmente de tránsito al público en general. El hecho de no contar con más butacas no deriva en el incumplimiento de alguna normativa, ya que actualmente cumplimos amplia y satisfactoriamente con los parámetros relacionados a los niveles de servicio IATA con el referido al número de butacas, el cual es "Proporción óptima de pasajeros sentados".
4. El Sr. Roy, adicionalmente, refiere que el servicio al cliente es pésimo. Sobre ello debo indicar que al no tener mayor información sobre a cuál servicio específicamente hace referencia el reclamante, presumo que es por la aparente falta de asientos en Hall Principal, lo cual ya fue aclarado en los puntos anteriores.

Sin otro en particular quedo de Usted.



Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Terminal
Aerpuerto TCQ

RESOLUCIÓN 0012-2023-AAP-WEB-TCQ

2 mensajes

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

2 de noviembre de 2023, 16:05

Para: Lroy20@hotmail.com

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

Buenas tardes Sr., Luis Alberto Roy Gagliuffi, se adjunta a la presente, Resoluciones N°0012-2023-AAP-WEB-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.

 **Resolución N° 0012-2023-AAP-WEB-TCQ.pdf**
400K**Luis Alberto Roy** <lroy20@hotmail.com>

2 de noviembre de 2023, 16:19

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

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

Sr Kuriz, no sabia q para Ud. El hecho de NO TENER DONDE SENTARSE EN EL HALL PRINCIPAL y tener a las personas sentadas con el sol en la cabeza fuera del "HALL PRINCIPAL" ahora resulta q para Ud. Es un buen servicio o q tiene q ver simplemente con CUMPLIR UNA NORMA MAL HECHA?!... como se nota q Ud. Nunca trabajó en servicio al cliente Sr.Kuriz!...de ahí el contexto de que el servicio al cliente es PÉSIMO, lo reitero PÉSIMO SERVICIO

Obtener [Outlook para Android](#)**From:** Alberto Kuriz Ponce <alberto.kuriz@aap.com.pe>**Sent:** Thursday, November 2, 2023 4:05:55 PM**To:** Lroy20@hotmail.com <Lroy20@hotmail.com>**Cc:** Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>; Asistente Administrativa Tacna <asistente.tcq@aap.com.pe>**Subject:** RESOLUCIÓN 0012-2023-AAP-WEB-TCQ

Buenas tardes Sr., Luis Alberto Roy Gagliuffi, se adjunta a la presente, Resoluciones N°0012-2023-AAP-WEB-TCQ en respuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.