

Reclamo via web aap.com.pe

mensajes

istema Web AAP <web@aap.com.pe>
ara: reclamos@aap.com.pe
ic: karlasaira@gmail.com

7 de junio de 2024, 10:2



Muchas gracias por su comunicación Karla Saira viguria.

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

Reclamo N° 003-2024-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Karla Saira viguria
Sede: TCQ
Tipo de documento: DNI
Número: 42566896
Correo electrónico: karlasaira@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Tacna
Dirección: Bello horizonte C23
Teléfono: 965321907

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Cancaleron mi viaje tenía cosas importantes que hacer, no tiene restaurantes mucha gente espacio pequeño, un desastre este aeropuerto no tiene plan de emergencia
Elementos Probatorios: Simplemente tengo que esperar desde las 6am hasta las 6:50 pm totalmente en desacuerdo
Link de descarga de archivo: No consignado.

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

Recomendamos contactar 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.

Aap Asistente Administrativa Tacna <asistente.tcq@aap.com.pe>
Para: Aap Supervisor lado tierra Tacna <sup.termatcq@aap.com.pe>

7 de junio de 2024, 11:1

[El texto citado está oculto]

Aap Supervisor lado tierra Tacna <sup.tierratcq@aap.com.pe>
Para: Aap Asistente Administrativa Tacna <asistente.tcq@aap.com.pe>

10 de junio de 2024, 9:1

Muy buenos días, estimada Rosmery.

Mediante la presente adjunto el informe del Reclamo Web N°003-2024, interpuesto en nuestro libro de reclamaciones virtual.

Saludos cordiales.



RESOLUCIÓN N° 0003-2024-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0003-2024-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Karla Saira Viguria

Tacna, 10 de junio de 2024

VISTO:

El reclamo N° 003-2024-AAP-WEB-TCQ, de fecha 7 de junio de 2024, interpuesto por Karla Saira Viguria, identificada con DNI N° 965321907 (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:

“Cancaleron mi viaje tenía cosas importantes que hacer, no tiene restaurantes mucha gente espacio pequeño, un desastre este aeropuerto no tiene plan de emergencia” (SIC)

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N°003-2024 AAP-TCQ-SLT que se pronuncia sobre lo sucedido y que forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, de la revisión del reclamo interpuesto y del INFORME N°003-2024 AAP-TCQ-SLT, corresponde indicar que, si bien se comprende el malestar de la Reclamante por la situación sobre el vuelo contratado, no se observa un incumplimiento con relación a los



servicios que se ofrecen en el Aeropuerto, teniendo en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no es responsable sobre los vuelos que se contratan con las líneas aéreas.

Que, tal situación sobre la cancelación del vuelo, es un hecho que no está bajo el control de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. quien frente a dicha situación toma las medidas del caso para garantizar la seguridad en el uso de las instalaciones.

Que, sin perjuicio de ello, debe indicarse que la empresa viene trabajando de manera permanente para brindar servicios con la seguridad y calidad adecuada, teniendo en cuenta que la situación generada por la cancelación del vuelo, obedece a un suceso extraordinario y que fue informado con la oportunidad debida.

Que, de acuerdo con ello, pese a comprender el malestar de la Reclamante, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto al no apreciarse una situación de incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sin perjuicio de indicar que el reclamo interpuesto será tomado en cuenta como una oportunidad de mejora y será trasladado a la Gerencia Comercial para que evalúe sobre los servicios que se prestan en el Aeropuerto.

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° 003-2024-AAP-WEB-TCQ interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N°003-2024 AAP-TCQ-SLT, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante e indicar que el reclamo interpuesto será tomado en cuenta como una oportunidad de mejora y será trasladado a la Gerencia Comercial para que evalúe sobre los servicios que se prestan en el Aeropuerto.

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 y el INFORME N°003-2024 AAP-TCQ-SLT 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.

INFORME N°003-2024 AAP-TCQ-SLT

A: ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SALOMÓN ENRIQUE TELLERÍA PAREDES
SUPERVISOR DE LADO TIERRA

ASUNTO: RECLAMO DE PASAJERO – RECLAMO WEB N° 003-2024

FECHA: 09 DE MAYO DEL 2024

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por el Sra. Karla Saira Viguria, identificado con DNI 42566896, interpuesto el día 07 de junio del presente año en nuestro Libro de Reclamación Virtual:

1. La reclamante en referencia menciona su malestar debido a que refiere lo siguiente: "Cancelaron mi viaje, tenía cosas importantes que hacer, no tiene restaurantes mucha gente espacio pequeño, un desastre este aeropuerto no tiene plan de emergencia". Indica también, como elemento probatorio, que: "Simplemente tengo que esperar desde las 06:00 am hasta las 06:50 pm totalmente en desacuerdo".
2. He de mencionar que la reclamante hace referencia al vuelo LA2155, del explotador aéreo LATAM, el cual tenía un arribo programado según itinerario para las 07:30 horas y no pudo aterrizar debido al mal clima que presentaba nuestra ciudad. Dicho vuelo fue, finalmente, cancelado por la Línea Aérea.
3. La cancelación del vuelo fue comunicada debidamente por la Línea Aérea, y la salida de pasajeros de Sala de Embarque se realizó de manera ordenada, previa coordinación con el Supervisor de Terminal de Turno, Supervisor de Seguridad, Jefe de Grupo de Agentes de Seguridad e informando constantemente al Supervisor de Lado Aire. Se comunicó, debidamente, a los pasajeros sobre el lugar de recojo de sus equipajes de bodega y hacia donde deben dirigirse para ser atendidos por el Explotador Aéreo. (*Anexo 01: Imagen 1, 2*)
4. Actualmente, contamos con 02 Locatarios Comerciales que brindan servicio de cafetería: "Rocchetti" y "13 Monjas", ambos estaban operando con total normalidad en Sala de Embarque, en el horario de atención de dicho vuelo. En Hall Principal contamos con el Local Comercial "Rocchetti", el cual estaba atendiendo con normalidad. (*Anexo 01: Imagen 3, 4, 5*)
5. En Hall Principal contamos con 09 asientos, distribuidos en 03 butacas de 03 asientos cada una, contando con un aforo total para 216 personas, debidamente señalizado, suficiente para albergar la totalidad de pasajeros del vuelo Cancelado, quienes estaban siendo atendidos por la Línea Aérea, para su reprogramación. (*Anexo 01: Imagen 6, 7*)
6. 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".



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

**INFORME N°003-2024/AAP-
TCQ/SLT**

7. Finalmente, como se puede evidenciar en el Punto 03, estamos aplicando un procedimiento de Liberación de Sala de Embarque, procedimiento coordinado previamente con todas las áreas respectivas, y que se viene aplicando para este tipo de acontecimientos.

Sin otro en particular quedo de Usted.

Salomón Enrique Tellería Paredes
Supervisor de Lado Tierra
Aeropuerto TCQ



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú
Aeropuerto de Tacna

INFORME N°003-2024/AAP-
TCQ/SLT

ANEXO 01: PANEL FOTOGRÁFICO



Imagen 1: Salida de pasajeros de Sala de Embarque (Imagen Referencial).



Imagen 2: Salida de pasajeros de Sala de Embarque (Imagen Referencial).



Imagen 3: Módulo de Atención de Cafetería "Rocchetti" en Sala de Embarque.



Imagen 4: Local Comercial "13 Monjas" en Sala de Embarque.



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna

INFORME N°003-2024/AAP-
TCQ/SLT



Imagen 5: Local Comercial "Rocchetti" en Hall Principal.

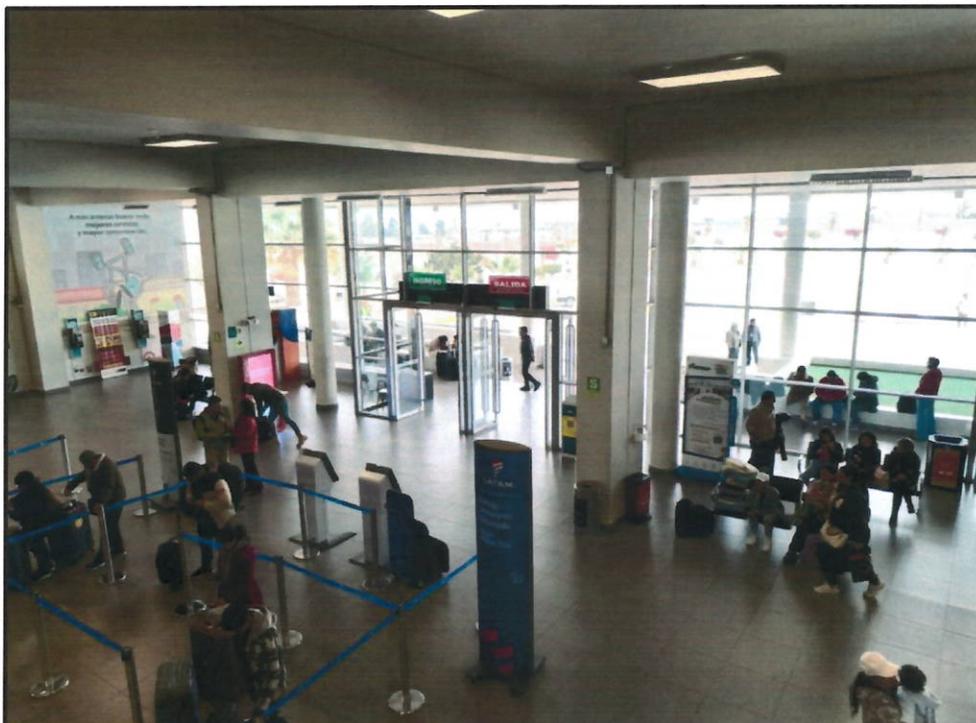


Imagen 6: Butacas ubicadas en Hall Principal (01 lado izquierdo, 02 lado derecho).

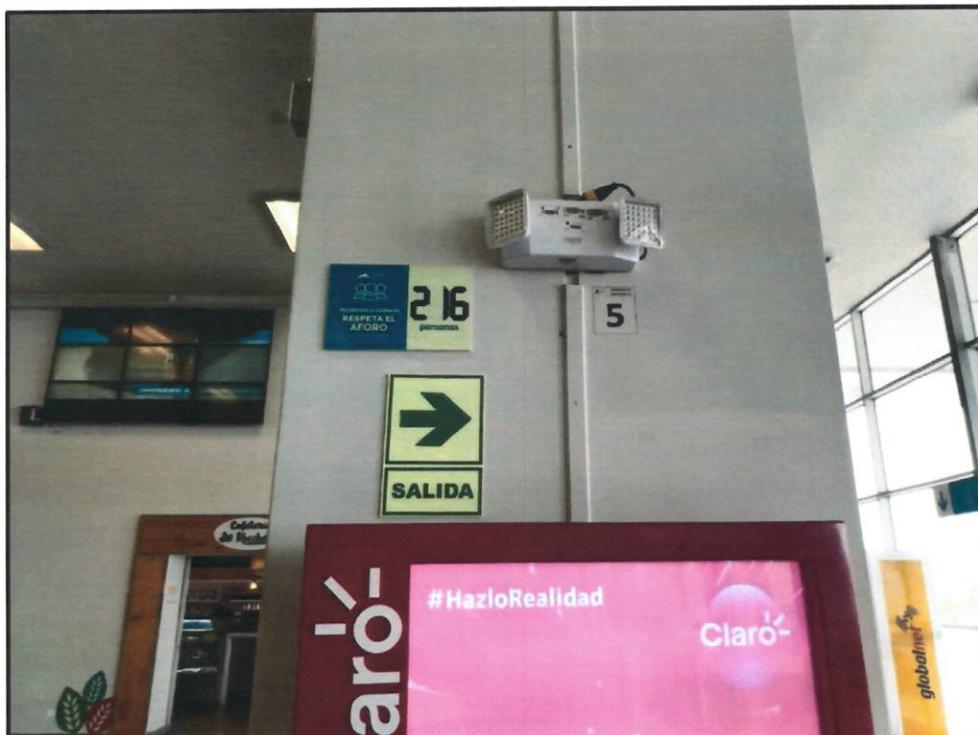


Imagen 7: Señalética de Aforo en Hall Principal.

RESOLUCION 003-2024-AAP-WEB-TCQ

mensaje

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

10 de junio de 2024, 14:5

Para: karlasaira@gmail.com

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

Buenas tardes Srta., rKarla Saira Viguria, se adjunta a la presente, Resoluciones N°003-2024-AAP-TCQ en respuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Alberto Kuriz Ponce
Gerente de Aeropuerto

☎ (51) 1 713 2521 / 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.

Política de Privacidad

Este correo electrónico y cualquier archivo adjunto pueden contener información confidencial y privilegiada. Cualquier divulgación no autorizada, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en este mensaje está estrictamente prohibida.

Este correo electrónico y sus archivos adjuntos pueden estar libres de virus, pero el remitente no garantiza la ausencia de virus o componentes dañinos. Le recomendamos que realice sus propias verificaciones de seguridad antes de abrir cualquier archivo adjunto.

2 adjuntos **Resolución N 0003-2024-AAP-WEB-TCQ.pdf**
236K **INFORME 2024-004-SETP - RECLAMO DE PASAJERO - 09.06.2024 (1).pdf**
816K