

Reclamo via web aap.com.pe

mensaje

istema Web AAP <web@aap.com.pe>
ara: reclamos@aap.com.pe
ic: gervaldivia666666@gmail.com

10 de junio de 2024, 10:5



Muchas gracias por su comunicación Gerson Valdivia.

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

Reclamo N° 004-2024-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Gerson Valdivia
Sede: TCQ
Tipo de documento: DNI
Número: 00493717
Correo electrónico: gervaldivia666666@gmail.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: No consignado.
Dirección: Tacna
Teléfono: 942204373

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Solicito la devolución del TUUA de vuelo perdido.
Elementos Probatorios: No consignado.
Link de descarga de archivo: https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2Fh916JmJE2cp1_FU73VN-0NCTtrA2s8xA%2FScreenshot_2024-06-10-10-48-51-501_com.latam.xp.jpg?alt=media&token=659fb0b0-8435-4e8b-8ce4-b3c0f7279e0e

...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.



RESOLUCIÓN N° 0004-2024-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0004-2024-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Gerson Yin Valdivia Rojas

Tacna, 17 de Junio de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0004-2024-AAP-WEB-TCQ, de fecha 10 de Junio de 2024, interpuesto por Gerson Yin Valdivia Rojas, identificado con DNI N° 00493717 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto Internacional “Crnl 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 refiere que solicita devolución de TUUA de vuelo perdido

Que, al respecto el Informe N° 005-2024-AAP-TCQ-SLT, precisa que del reclamo se advierte que el reclamante únicamente solicita la devolución de la TUUA y adjunta la tarjeta de embarque, de la que se puede advertir que se trata de una tarjeta de embarque del vuelo Lima – Tacna LA2071 de fecha 10 de Junio del 2024, sin mayor detalle del motivo de su solicitud



Que de la misma manera precisa que los vuelos en la fecha indicada se realizaron con normalidad, no existiendo retrasos ni vuelos cancelados, precisando que en la referida fecha no hubo venta de TUUAS, por lo que se trataría de una solicitud de devolución de TUUA de un pasajero aéreo, el mismo que es pagado a la aerolínea, por lo que cualquier reclamo debe ser realizado hacia la línea aérea.

Que, en consecuencia, no se aprecia un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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 respecto del reclamo N° 0004-2024-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

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.

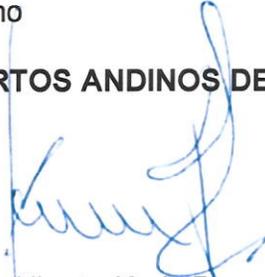
El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.





Tercero: Notificar la presente Resolución e Informe N° 005-2024-AAP-TCQ-SLT al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna



INFORME N°005-2024 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° 004-2024

FECHA: 10 DE JUNIO DEL 2024

Mediante el presente me dirijo a usted para informarle y dar respuesta al reclamo impuesto por la Sr. Gerson Yin Valdivia Rojas, identificado con DNI 00493717, interpuesto el día 10 de junio del presente año en nuestro Libro de Reclamación Virtual:

1. El reclamante en referencia menciona su malestar debido a que refiere lo siguiente: "Solicito la devolución del TUUA de vuelo perdido". Adjuntando una tarjeta de embarque como elemento probatorio.
2. Debo indicar que el elemento probatorio, adjuntado por el reclamante, se trata de una tarjeta de embarque del vuelo Lima-Tacna LA2071, del día de hoy 10 de junio, vuelo operado por el plotador aéreo LATAM. (*Anexo 01: Imagen 1*)
3. Es preciso indicar que el día de hoy, los vuelos se realizaron con total normalidad, con lo cual no hemos tenido retrasos, ni mucho menos vuelos cancelados. Así mismo, el día de hoy, no se realizaron ventas de TUUAs en los 03 primeros vuelos del día.
4. Finalmente, el reclamante indica "vuelo perdido", con lo cual, y por lo antes mencionado, aparentemente se trataría de la solicitud de devolución de TUUA de un pasaje de vuelo. Cabe resaltar que las atenciones de devolución de pasaje o cualquier tarifa referente a ello, le corresponden directamente a la Línea Aérea (LATAM) y no al Operador de Aeródromo (AAP).
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 Lado Tierra
Aeropuerto TCQ



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Aeropuertos Andinos del Perú Aeropuerto de Tacna

INFORME N°005-2024/AAP-
TCQ/SLT

ANEXO 01: ELEMENTO PROBATORIO – TARJETA DE EMBARQUE

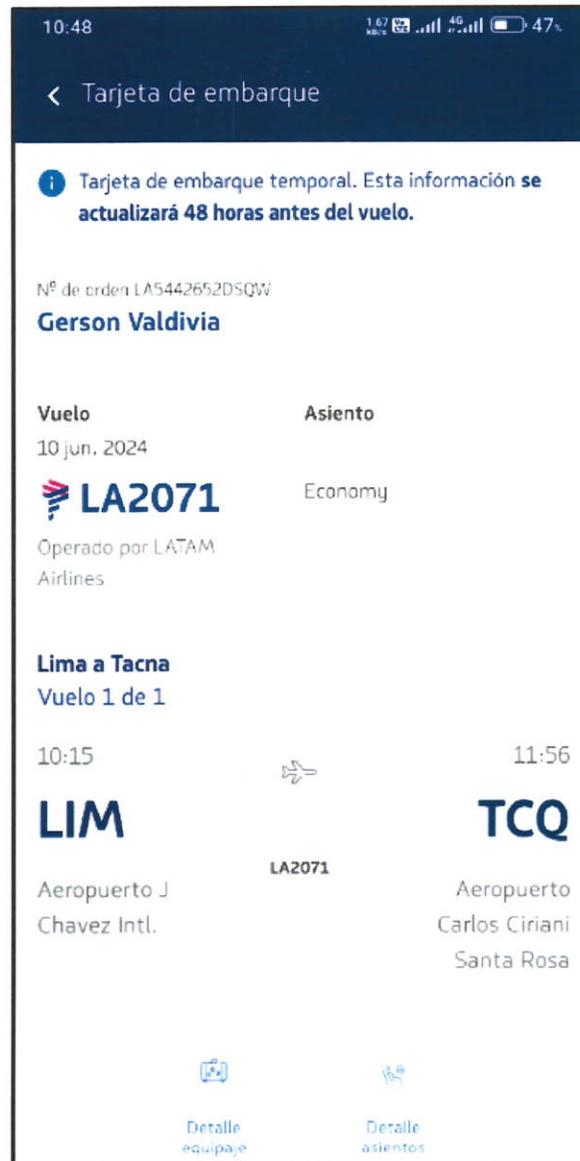


Imagen 1: Tarjeta de Embarque vuelo LA2071 con ruta de Lima hacia Tacna.

RESOLUCIÓN 0004-2024-AAP-WEB-TCQ

mensaje

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

17 de junio de 2024, 16:1

Para: gervaldivia666666@gmail.com

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

Buenas tardes Sr., Gerson Yin Valdivia Rojas, se adjunta a la presente, Resoluciones N°004-2024-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
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 **INFORME 2024-005-SETP - RECLAMO DE PASAJERO - 10.06.2024.pdf**
264K **Resolución N° 0004-2024-AAP-WEB-TCQ.pdf**
233K