Señor:

**Sergio Abrego Leon**

Presente. -

**Asunto: Respuesta Reclamo**

De nuestra consideración:

A tiempo de expresar un respetuoso saludo, damos respuesta al reclamo FRD ATO LPB 037/2017 realizado en fecha 31/01/17, debido a la demora del vuelo OB 535 y mediante el cual nos hace conocer que recibiÃ³ mala informaciÃ³n respecto al vuelo de su hija en ruta Cochabamba - La Paz.

Lamentamos los contratiempos que ha tenido durante la utilizaciÃ³n de nuestros servicios por parte de su hija Luciana Anaya.

El vuelo OB 535 presentÃ³ una demora por inconvenientes operacionales ocasiÃ³nados por arrastre de demoras de vuelos anteriores.

La flota de aeronaves de Boliviana de AviaciÃ³n, inicia operaciones desde el amanecer hasta muy entrada la noche, realizando hasta nueve vuelos dentro del paÃ­s.  Los tiempos de vuelo, varÃ­an entre 30 minutos y poco mÃ¡s de una hora y cada una de estas operaciones depende de las llegadas de otras naves que traen pasajeros de diversos orÃ­genes que deben realizar sus vuelos de conexiÃ³n; lo que llamamos âmalla integrada de vuelosâ, una red compleja de rutas, operaciones, naves, tripulaciones y recursos que son planificados para poder ofrecerle los menores tiempos de conexiÃ³n y horarios adecuados a su actividad.

Debemos hacerle conocer que Boliviana de AviaciÃ³n estÃ¡ comprometida con la seguridad, la calidad y la puntualidad en todas nuestras operaciones; asÃ­ mismo nos gustarÃ­a poder explicarle que por la naturaleza de nuestro rubro, somos susceptibles a sufrir imprevistos por diferentes factores, tanto internos como externos que no son sencillos de resolver, no estÃ¡n planificados y que lamentablemente afectan la regularidad de nuestros vuelos, que culminan en atrasos y el perjuicio que estos representan, pese a todos nuestros esfuerzos en cumplir el itinerario programado.

La informaciÃ³n que se proporciona a los pasajeros se da a conocer de acuerdo al progreso de la operaciÃ³n y esta puede variar en funciÃ³n a la informaciÃ³n que se vaya generando.

De acuerdo a informaciÃ³n de Aeropuerto Cochabamba, al momento de realizar el check in, se llenÃ³ el formulario âMenor No AcompaÃ±adoâ  en mostradores, firmado por la Sra. Maria del Rosario Leigue, a quien se le informÃ³ que el vuelo se encontraba demorado, asimismo se coordinÃ³ con el Agente de Loby para el ingreso a sala de pre-embarque.

*No contamos con ningÃºn registro de llamada realizada a su persona informando algÃºn cambio de vuelo, por lo que agradeceremos a su persona indicarnos el nombre del funcionario o nÃºmero de telÃ©fono del que habrÃ­a recibido la llamada, a fin de realizar la respectiva investigaciÃ³n.*

*Lamentamos mucho que usted haya percibido una mala atenciÃ³n por parte de nuestro funcionario por este hecho. Inculcaremos a nuestros funcionarios, el tacto necesario para que a tiempo de cumplir con su obligaciÃ³n evitemos hechos similares.*

*Quedamos  a su disposiciÃ³n para mÃ¡s detalles, comunicarse con Servicio de AtenciÃ³n al Cliente â Boliviana de AviaciÃ³n- BoA.  Al correo electrÃ³nico sac@boa.bo*

Sin otro particular, reciba usted las consideraciones mÃ¡s distinguidas.

 Atentamente,

*RFR/aqa*

C .c. Archivo