

## COMUNICADO

### *Gobierno de Gibraltar*

### **Nuevo procedimiento de quejas para las colas de la frontera**

Gibraltar, 20 de agosto de 2013

A partir del jueves 22 de agosto todas las personas que hayan sufrido las colas en la frontera o que deseen quejarse de las mismas podrán hacer uso de un nuevo procedimiento para ello. La información recabada mediante este procedimiento permitirá al Gobierno ofrecer estadísticas más precisas a la Comisión Europea y, de ser necesario, preparar un proceso legal. El procedimiento queda abierto a personas de cualquier nacionalidad que se hayan visto perjudicadas por los retrasos.

Se pide a aquellas personas que hayan sufrido las colas fronterizas que envíen detalles de su experiencia a [frontiercomplaints@gibraltar.gov.gi](mailto:frontiercomplaints@gibraltar.gov.gi). También se dispondrá un Mostrador de Ayuda para Quejas Fronterizas (Frontier Complaints Help Desk) en el Aeropuerto Internacional de Gibraltar (Gibraltar International Airport), junto a los mostradores de alquiler de coches, con el cual se podrá contactar tanto en persona como mediante el teléfono (00350) 2001 1777. El servicio de asistencia estará disponible entre las 8:30 y las 14:00 de lunes a viernes en horario de verano y, entre las 9:00 y las 13:00 y las 14:30 y las 17:00 en horario de invierno.

Los formularios también estarán disponibles en el sitio web del Gobierno. Estos formularios deberán ser completados y enviados al Mostrador de Ayuda para Quejas Fronterizas en el Aeropuerto Internacional de Gibraltar.

En sus correos electrónicos, los demandantes deberán indicar su nombre, dirección, nacionalidad y número de documento de identidad o pasaporte.

### **Nota a redactores:**

**Esta es una traducción realizada por la Oficina de Información de Gibraltar. Algunas palabras no se encuentran en el documento original y se han añadido para mejorar el sentido de la traducción. El texto válido es el original en inglés que sigue.**

Para cualquier ampliación de esta información, rogamos contacte con  
Oficina de Información de Gibraltar  
Miguel Vermehren, Madrid, [miguel@infogibraltar.com](mailto:miguel@infogibraltar.com), Tel 609 004 166  
Sandra Balvín, Campo de Gibraltar, [sandra@infogibraltar.com](mailto:sandra@infogibraltar.com), Tel 661 547 573



**HM GOVERNMENT OF GIBRALTAR  
PRESS OFFICE  
No.6 Convent Place  
Gibraltar  
Tel:20070071; Fax: 20043057**

**PRESS RELEASE**

No: 604/2013

Date: 20/08/13

**NEW COMPLAINTS PROCEDURE FOR BORDER QUEUES**

As from Thursday 22nd August, everyone who has been caught up in a border queue or who wishes to complain about the queues is encouraged to use a new complaints procedure. The information provided by this procedure will allow the Government to provide more accurate statistics to the European Commission and, if necessary, to prepare a court case. This procedure is open to people of any nationality who have suffered from the delays.

Those who have suffered from border queues are asked to send short details of their queue experience to [frontiercomplaints@gibraltar.gov.gi](mailto:frontiercomplaints@gibraltar.gov.gi). There will also be a Frontier Complaints Help Desk situated at the Gibraltar International Airport (located by the car hire desks) which be contacted either in person or on 20011777. The Help Desk will be open from 8:30am – 2pm from Monday to Friday during summer hours and, during winter hours it will be open 9:00am to 1:00pm and 2:30pm – 5:00pm.

Forms will also be available on the Government website: these need to be filled and sent to the Complaints Help Desk at the Gibraltar International Airport.

In their email, the complainant must be willing to provide their name, their address, their nationality and ID card or passport number.