



## **RESOLUCIÓN N° 001-2016-AAP-AQP**

**Expediente : 001-2016-AAP-AQP**  
**Reclamante : William Ocsa Gónzales**

Arequipa, 13 de enero de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 001-2016-AAP-AQP de fecha 07 de enero del 2016, interpuesto por el Sr. José William Ocsa Gónzales, identificado con DNI N° 29738657 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón” de la ciudad de Arequipa.

### **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 de 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, debiendo 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 interpone su queja indicando su malestar debido a que en el Aeropuerto no se cuenta con una oficina o agente que brinde el servicio de tipo de cambio de euros a soles.

Que, pese a lamentar los inconvenientes generados al Reclamante por la falta de un agente que brinde el servicio de tipo de cambio de euros a soles; es necesario precisar que el servicio de cambio de divisas que se ofrece en el Aeropuerto en cumplimiento del Contrato de Concesión es prestado por una entidad con competencia para ello.

Que, en ese sentido, dada las gestiones realizadas por nuestra empresa no ha sido posible encontrar en el mercado una entidad que desee operar exclusivamente como casa de cambio de divisas en el



Aeropuerto y que pueda cambiar todo tipo de divisas y nuestra empresa se encuentra impedida de operar dicho servicio dado que no tiene facultades para ello.

Que, asimismo, las gestiones realizadas han permitido que la entidad bancaria que opera en el Aeropuerto realice el cambio de divisas principalmente dólares a soles por su frecuencia o recurrencia pero no realiza cambio de todas las divisas, dado que ello obedece a una situación y decisión de mercado que escapa a nuestras posibilidades.

Que, sin perjuicio de ello, toda vez que el presente reclamo es el primero que se tiene en los Aeropuertos bajo nuestra administración por cambio de euros a soles y pese a que dicho cambio de divisa no depende exclusivamente de nuestra empresa, nos comprometemos a continuar realizando las gestiones necesarias para que las entidades con competencia para prestar servicios bancarios o financieros puedan hacerlo en mayor cobertura a la que actualmente se prestan.

Que, 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 (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el 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° 001-2016-AAP-AQP de fecha 07 de enero del 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón” de Arequipa, sin perjuicio de expresar nuestro compromiso de continuar realizando las gestiones para que se amplíe la oferta de servicios en el Aeropuerto, especialmente de cambio de divisas a la mayor cantidad de las mismas.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Diego Solis Tejada  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa