



RESOLUCIÓN N° AAP-001-PEM-CORREO

Expediente : **AAP-001-PEM-CORREO**
Reclamante : **Di Marco**

Puerto Maldonado, 25 de enero de 2016.

VISTO:

El reclamo N° AAP-001-PEM-CORREO de fecha 24 de enero de 2016, interpuesto por el Sr. O Sra. Di Marco, identificada con el Carnet de Extranjería N° 00073486 (en adelante, el Reclamante) a través del correo electrónico de Aeropuertos Andinos del Perú.

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, siendo que 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, el Reclamante presenta su queja indicando su malestar debido a que en la Sala de Embarque del Aeropuerto no se tenía operativo el aire acondicionado, teniendo en consideración que dicho espacio es cerrado y la temperatura asciende alrededor de los 30 grados centígrados.

Que, resulta necesario precisar que de acuerdo al informe emitido por el Supervisor de Mantenimiento del Aeropuerto (Anexo 1 de la presente resolución), el día sábado 23 de enero de 2016 se llevó a cabo el mantenimiento preventivo del aire acondicionado en la Sala de Embarque del Aeropuerto (Anexo 2 de la presente resolución) de conformidad con las directrices establecidas en el Programa Anual de Mantenimiento, siendo que dicho trabajo se realizó en la noche del sábado. Asimismo, que teniendo en cuenta que en ese lapso de tiempo la temperatura desciende de tal forma que no permite corroborar que los equipos funcionen a su verdadera capacidad, se acordó continuar con la sesión de prueba de los equipos de aire acondicionado el día domingo 24 de enero en la mañana.



Que, en ese sentido, las medidas adoptadas para llevar a cabo el mantenimiento de los equipos de aire acondicionado respondieron a los criterios de prevención establecidos en el Plan Anual de Mantenimiento, que busca mitigar los posibles desperfectos que se puedan suscitar en los equipos que operan dentro de nuestras instalaciones, siendo que la ejecución de dicho plan no califica como un supuesto de incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., toda vez que las medidas adoptadas responden a un criterio de prevención para el correcto funcionamiento del Aeropuerto; razón por la cual corresponde declarar infundado el presente reclamo.

Que, no obstante lo señalado, entendiendo el malestar del reclamante y ofreciéndole su comprensión, la empresa se compromete a evaluar con mayor detenimiento las distintas medidas que pueden utilizarse para llevar a cabo el mantenimiento de los equipos ubicados en las instalaciones del Aeropuerto con el objetivo de mitigar los impactos en comodidad que esperan recibir los usuarios, tales como el descrito en el presente caso.

Que, como consecuencia de lo indicado anteriormente 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,

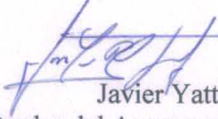
SE RESUELVE:


Primero: Declarar **INFUNDADO** el reclamo AAP-001-PEM-CORREO de fecha 24 de enero de 2016, interpuesto por el Reclamante a través del correo electrónico de Aeropuertos Andinos del Perú en atención a lo expuesto en los párrafos precedentes, sin perjuicio de mencionar que la empresa entiende el malestar del reclamante y se compromete evaluar con mayor detenimiento las distintas medidas que pueden utilizarse para llevar a cabo el mantenimiento de los equipos ubicados en las instalaciones del Aeropuerto con el objetivo de mitigar los impactos en comodidad que esperan recibir los usuarios.

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 y su Anexo 1 (Informe de Supervisor de Mantenimiento) y Anexo 2 (Fotos de mantenimiento preventivo) al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Javier Yatto Ríos
Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado





RESOLUCIÓN N° AAP-001-PEM-CORREO
(Anexo1)



AEROPUERTO INTERNACIONAL PADRE JOSÉ ALDAMIZ-PUERTO MALDONADO

INFORME No 003-MANT-AAP-PEM-2016

A : JAVIER YATTO RIOS.
Administrador del Aeropuerto Internacional Padre José Almadiz-PEM.

DE : ING. JOSE F. SUBILETE HUARCAYA.
Supervisor de Mantenimiento del Aeropuerto Internacional Padre José Almadiz-PEM.

ASUNTO : RECLAMO DE OPERATIVIDAD DE LOS AIRES ACONDICIONADOS DE LA SALA DE EMBARQUE.

Ref. : Correo de Christian Castillo Chávez a Auxiliar Administrativa.

FECHA : 25 de Enero del 2016.

Por medio del presente, le saludo cordialmente e informo a Ud. respecto al asunto; indicando lo siguiente:

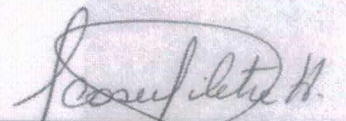
Que de acuerdo al Programa Anual de Mantenimiento del presente año, se ejecutó el mantenimiento preventivo de los aires acondicionados, culminando el día sábado 23 aproximadamente a las 7pm.

Debido a que en la noche no es recomendable hacer pruebas de funcionamiento por que la temperatura descendiendo un poco y el equipo no genera su verdadera capacidad de funcionamiento, se realizó dichas pruebas de funcionamiento el día domingo.

Dichas pruebas ha causado incomodidad en los clientes, por tanto pido las disculpas del caso, y se tomara en cuenta para los mantenimientos sucesivos.

Sin otro en particular, me despido.

Atentamente:


Ing. José F. Subilete Huarcaya
Supervisor de Mantenimiento

RESOLUCIÓN N° AAP-001-PEM-CORREO
(Anexo2)

