



AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"  
AREQUIPA

Av. Aeropuerto N°. S/N Cerro Colorado / Arequipa

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° N° 00030 - 2016 - AAP - AQP		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
FRANCISCO HERNANDO LARA MONGE		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida PASAJE RODADERO 226, LINCE, LIMA		
Provincia/Departamento LIMA - LIMA		
País PERÚ		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 21410995	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input type="checkbox"/>
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y precisión del Reclamo		
NO HAY PAPEL HIGIENICO EN LOS BAÑOS Y A NADIE LE IMPORTA RESPONER PESE A HABERSELO PEDIDO A VARIAS PERSONAS, AL PUNTO QUE EN LAS PAPELERAS SE NOTA QUE MUCHAS PERSONAS HAN DEBIDO LIMPIARSE EL TRAZERO CON PAPEL PERIODICO. PARECERIA SER QUE ES POLITICA DEL AEROPUERTO DE AREQUIPA AHORRAR GASTOS HO PROPORCIONANDO PAPEL HIGIENICO A LOS USUARIOS POR LO EXPUESTO SOLICITO UNA RESPUESTA AL RESPECTO, ASI COMO SOLICITO SABER LAS RAZONES POR LAS QUE NO QUIEREN DAR PAPEL HIGIENICO A LOS USUARIOS, PESE A QUE NOS COBRAN UNA ALTA TASA POR USO DE AEROPUERTO. QUEDO A LA ESPERA DE UNA RESPUESTA POR ESCRITO A MI DOMICILIO DENTRO DEL PLAZO LEGAL.		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
02 ROLLOS VACIOS DE PAPEL HIGIENICO DE LOS BAÑOS DEL AEROPUERTO		
Firma 		Huella digital 
Fecha: 21 de Julio		de 20 16



## RESOLUCIÓN N° 030-2016-AAP-AQP

**Expediente :** 030-2016-AAP-AQP  
**Reclamante :** Francisco Hernando Lara Monge

Arequipa, 26 de julio de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 030-2016-AAP-AQP de fecha 21 de julio de 2016, interpuesto por el Sr. Francisco Hernando Lara Monge, identificado con D.N.I N° 21410995 (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 presenta su queja indicando su malestar debido a la falta de papel higiénico en los dispensadores de papel de los servicios higiénicos del Aeropuerto. Indica además, que pese a que solicitó papel higiénico a varias personas, nunca obtuvo una solución respecto al mencionado hecho.

Que, con relación a la falta de papel higiénico en los dispensadores de papel de los servicios higiénicos, es oportuno señalar que el referido incidente configura una situación excepcional en las actividades de operación del Aeropuerto, toda vez que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con el objetivo de brindar un óptimo servicio a sus usuarios se encuentra constantemente supervisando que sus instalaciones se encuentren habilitadas en las mejores condiciones a través del personal encargado, lo cual incluye a los servicios higiénicos del Aeropuerto.

Que, en atención a lo anterior, es oportuno indicar al Reclamante que el incidente ocurrió en un horario de tránsito masivo de usuarios de las instalaciones del Aeropuerto, motivo por el que la



falta de papel higiénico en los dispensadores de los servicios higiénicos es una consecuencia posible. Asimismo, es pertinente señalar, que de acuerdo al Informe SUPT036-2016 elaborado por el Supervisor de Terminal (Anexo 1 de la presente Resolución), personal encargado se encontraba a la espera de que los servicios higiénicos se encuentren desocupados por nuestros usuarios para volver a habilitarlos totalmente; instante en el que además el mismo personal que se encontraba a la espera de poder habilitar los servicios higiénicos atendió el requerimiento del Reclamante entregando personalmente lo solicitado.

Que, por lo expuesto, no se verifica incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con respecto a la falta de papel higiénico en los dispensadores de papel de los servicios higiénicos del Aeropuerto, considerando que la situación que generó el reclamo resulta inusual durante las actividades del Aeropuerto.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados al Reclamante, pero teniendo en cuenta que no se configura incumplimiento alguno ante los usuarios del Aeropuerto, corresponde declarar infundado el presente reclamo; sin perjuicio de señalar que se tomarán las acciones correspondientes a fin de que dicha deficiencia pueda ser prevenida y así evitar situaciones similares con la finalidad de continuar brindando el mejor servicio a los pasajeros que acuden al Aeropuerto.

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 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** el reclamo N° 030-2016-AAP-AQP de fecha 21 de julio de 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

**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 domicilio consignado por el Reclamante en el formulario de reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Diego Solís Tejada  
Administrador del Aeropuerto



**RESOLUCIÓN N° 030-2016-AAP-AQP**  
**(Anexo 1)**

**INECOPAS SUPLENTE 2016**

**PARA** César Priemino Delgado  
Jefe de Operaciones  
Diego Sofia Tejada  
Administrador

**DE** Pablo Cano L.  
Supervisor de Termino

**FECHA** 21-07-2016

**ASUNTO** Faltas de turnos en Servicio Higiénico.

Se va a prevenir para el personal involucrado e informados lo siguiente:

Desde las 07:00 horas aproximadamente, me encontraba en Misoloma con Caspamarca y recibí la llamada de Sr. Jorge Terruchanca el cual me indicó que me dirigiera al área de refinería ya que en esta área estaba realizando el turno de Reemplazo, la señora Tejada procedió a entregarme el libro de que el usuario se encontraba en su respectiva.

En el momento que llegué al punto de relevo Sr. Francisco Lora ya estaba atribuyendo el sistema, en ese momento me dirigí a las diversas máquinas de versiones del área secundaria y observé que en todas partes había personas en la máquina. Al observar fue recargado en las siguientes máquinas.

Particular a el área secundaria muy cerca de Sr. Francisco, para preguntarme si tenía el poder para una reparación según me indicó que él no había encontrado aquel técnico y que yo era responsable, el Sr. Francisco se encontraba indicando que todas las máquinas en las partes secundarias y el área del Sector N°20.

Converse con el personal de Sr. Jorge Tejada quien me indicó que él me entregó el sistema de la máquina de la máquina que se encontraba en Sr. Francisco Tejada, además de que recibí la respuesta de parte de algunas personas que no entiendo ya que estaba buscando su presencia se mantuvo en espera para poder explicar los hechos, indicar su deber de MANTENIMIENTO GENERAL y proceder a la recarga. En la espera en contacto con el usuario que me indicaba que el Sr. Francisco el cual le fue conceder su respuesta y me indicó en profundidad una cantidad de un técnico técnico a la mano.