

RESOLUCIÓN N° 005-2016-AAP-AQP

Expediente : 005-2016-AAP-AQP
Reclamante : Liliana Paola Mamani Sánchez

Arequipa, 27 de enero de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 005-2016-AAP-AQP de fecha 22 de enero del 2016, interpuesto por el Sra. Liliana Paola Mamani Sánchez, identificado con D.N.I N° 40251274 (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, la Reclamante presenta su queja indicando que no existen sillas especiales para adultos mayores o madres con bebés dentro del hall principal del Aeropuerto. Asimismo, la Reclamante señala que la administración del Aeropuerto debería dar mayor atención sobre este aspecto.

Que, con relación a los asientos para personas mayores o madres con bebés, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ha cumplido con su obligación de adquirir asientos necesarios conforme a lo previsto en el Contrato de Concesión, los cuales han sido preferentemente asignados a las salas de embarque del terminal, dado que corresponde a servicios que son prestados a los pasajeros que se van a embarcar y quienes pagan la TUUA, conforme es la práctica usual y actual en los aeropuertos a nivel mundial, lo que incluye al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Que, en atención a lo anterior, no se verifica un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con respecto a los asientos en el hall del Aeropuerto, considerando además que la zona pública



a la que hace referencia la Reclamante no tiene por finalidad ser utilizada como sala de espera para pasajeros en general, sino como un espacio de tránsito del público que acude al Aeropuerto.

Que, sin perjuicio de ello, se indica que de acuerdo al Contrato de Concesión es factible mejorar la infraestructura del Aeropuerto y que la empresa está avocada en ello realizando las gestiones necesarias a fin de que dicha infraestructura pueda brindar un mejor confort a los pasajeros que acuden al Aeropuerto, sobre todo para adultos mayores y madres con bebés.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados a la Reclamante, pero teniendo en cuenta que la ubicación de sillas de espera en el hall del Aeropuerto no constituye un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. corresponde declarar infundado el presente reclamo; sin perjuicio de señalar que se tomarán las acciones correspondientes a fin de que dicha infraestructura pueda ser implementada para brindar un mejor confort 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 (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° 005-2016-AAP-AQP de fecha 22 de enero de 2016, interpuesto por el Reclamante a través de la página web de Aeropuertos Andinos del Perú en atención a lo expuesto en los párrafos precedentes.

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