

RESOLUCIÓN N° 0011-2016-AAP-AQP

Expediente : 011-2016-AAP-AQP
Reclamante : Alicia Andrea Anci Amezquita

Arequipa, 08 de marzo de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 010-2016-AAP-AQP de fecha 06 de marzo del 2016, interpuesto por el Sra. Alicia Andrea Anci Amezquita, identificado con D.N.I N° 41446965 (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 su malestar debido a la ausencia de cambiadores de pañales de bebés en el terminal del Aeropuerto. Al respecto, señala que al preguntar al personal administrativo sobre la ausencia de cambiadores, se le indicó de una forma poco cortés que no se contaba con dicho servicio. Asimismo, la Reclamante señala que no se cuentan con avisos que informen a los pasajeros o usuarios que no se cuenta con el servicio de cambiadores de pañales.

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. viene trabajando entre otros aspectos, en el mejoramiento de la infraestructura del Aeropuerto así como en brindar un servicio de calidad a los usuarios según lo previsto en el Contrato de Concesión del 05 de enero de 2011.

Que, como parte del mejoramiento del servicio, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. si bien ha cumplido con ejecutar la Obra de Remodelación del Terminal del Aeropuerto conforme a los alcances de la misma determinados y aprobados por el Estado, dicha obra no contempló la instalación de cambiadores de pañales de bebés en los servicios higiénicos de la terminal, por lo que con el fin de mejorar las condiciones de la infraestructura recibida del Estado se ha incorporado su implementación dentro de los estudios que han sido presentados a las autoridades correspondientes para las obras de la siguiente etapa, considerando que la ejecución de obras en el Contrato de Concesión requieren ser previamente aprobadas por el Estado en la medida que dichas obras constituyen inversiones públicas al ser el Contrato de Concesión, un contrato cofinanciado y no auto sostenible o auto financiable.

Que, en ese sentido la carencia de cambiadores de pañales en los servicios está siendo atendida en el marco del Contrato de Concesión por lo que el hecho que en la actualidad no se cuente con ellos no constituye incumplimiento atribuible al Concesionario.

Que, sin perjuicio de ello, la empresa toma conocimiento del presente reclamo a fin de evaluar alternativas que permitan que las personas que acuden con sus menores hijos al Aeropuerto y requieran de una atención especial puedan recibir dicha atención considerando la infraestructura con la que actualmente se encuentra en tanto se desarrollen las nuevas obras en el Aeropuerto.

Que, en relación a la falta de avisos que informen a los usuarios acerca de la ausencia de cambiadores de pañales en el terminal del Aeropuerto, es necesario precisar que nuestra empresa evaluará la pertinencia de implementar avisos informativos para que los pasajeros y usuarios tengan conocimiento que la habilitación de cambiadores de pañales se encuentra próxima a implementarse de acuerdo al Plan de Remodelación del terminal del Aeropuerto.

Que, en cuanto al extremo referido al trato poco cortés recibido por parte del personal de control AVSEC, si bien se alega un presunto trato inadecuado sin presentar mayores pruebas, lo que motiva que no se pueda declarar fundado el presente reclamo; nuestra empresa tomará en cuenta lo indicado por la Reclamante a fin de implementar las medidas correspondientes que permitan mitigar este tipo de inconvenientes, lo que incluye capacitar al personal de control AVSEC en cuanto al trato que se debe brindar a los pasajeros y usuarios en el Aeropuerto.

Que, en consecuencia, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de expresar a la Reclamante el compromiso de la empresa de mejorar las condiciones de calidad y comodidad que se ofrecen a los usuarios y pasajeros en el Aeropuerto y ofrecerles las disculpas del caso por las molestias que aún se vienen presentando debido a las condiciones de la infraestructura entregada en concesión y del proceso de ejecución de obras en el terminal.

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° 011-2016-AAP-AQP de fecha 06 de marzo de 2016, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez de Ballón” de la ciudad de Arequipa por las razones expuestas, sin perjuicio de mencionar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. está realizando las gestiones necesarias y previstas en el Contrato de Concesión a fin de mejorar la infraestructura y equipamiento con el que actualmente se cuenta en el Aeropuerto y ofrecerle las disculpas del caso por las molestias ocasionadas.

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