



RESOLUCIÓN N° 021-2016-AAP-AQP

Expediente : 021-2016-AAP-AQP
Reclamante : Ilse Janett Guere Calderón

Arequipa, 06 de mayo de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 021-2016-AAP-AQP de fecha 01 de mayo del 2016, interpuesto por la Sra. Ilse Janett Guere Calderón, identificada con Carnet de Extranjería DNI N° 000348263 (en adelante, la 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 manifestando su malestar debido a que en el Aeropuerto no se cuenta con un equipo de luces de emergencia o un grupo electrógeno para alumbrar las instalaciones en caso ocurra un corte del servicio eléctrico, como el que ocurrió el día de la interposición del presente reclamo. Asimismo, la Reclamante señala que el personal a cargo no le brindó el libro de reclamaciones.

Que, en relación al presente Reclamo se indica que en caso se genere un corte en el servicio eléctrico dentro del Aeropuerto tal como el ocurrido en el presente caso, nuestra empresa sí cuenta con un equipo de luces de emergencia y un grupo electrógeno para alumbrar sus instalaciones según lo establecido en el Contrato de Concesión, por lo que no se presenta un incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. No obstante lo señalado, nuestra empresa evaluará la implementación de nuevos equipos con una mayor capacidad para que de esta manera se pueda mitigar los inconvenientes que son materia del presente reclamo con base en los procesos que establece el Contrato de Concesión considerando su condición de Asociación Público - Privada.

Que, en cuanto al extremo referido a la negativa del personal administrativo de brindar el libro de reclamaciones, es necesario indicar que sí se cumplió con entregarle el libro de reclamaciones a la Reclamante, por lo que no existe incumplimiento alguno por parte de nuestra empresa prueba de ello es la interposición del presente reclamo; sin perjuicio de ello, nuestra empresa se compromete a capacitar al



personal administrativo a fin de que se pueda ofrecer el referido libro de reclamaciones a la mayor brevedad posible.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados a la Reclamante, pero teniendo en cuenta que no se verifica un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. toda vez que nuestra empresa sí cuenta con los equipos necesarios para prevenir inconvenientes como el corte del servicio eléctrico que programó la empresa de suministro de energía, corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de indicar que se evaluará la implementación de nuevos equipos que permitan mitigar de una mejor manera este tipo de inconvenientes

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,

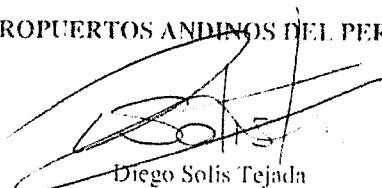
SE RESUELVE:

Primero: Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 021-2016-AAP-AQP de fecha 01 de mayo del 2016, presentado por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" 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 correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Diego Solis Tejada
Administrador del Aeropuerto de Arequipa