



RESOLUCIÓN N° 046-2016-AAP-AQP

Expediente : 046-2016-AAP-AQP
Reclamante : Rosario Sosa Vilchez

Arequipa, 29 de noviembre de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 046-2016-AAP-AQP de fecha 18 de noviembre de 2016, interpuesto por Rosario Sosa Vilchez, identificada con DNI N° 10185801 (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 señalando que el día 18 de noviembre del presente encontró los baños sucios por falta de agua y solicita que se prevean este tipo de situaciones dado que se está frente a un Aeropuerto Internacional.

Que, con relación al presente reclamo, tras efectuarse las averiguaciones correspondientes, se pudo comprobar que ello obedeció a una circunstancia excepcional que fue atendida por el área de mantenimiento del Aeropuerto.

Que, si bien es cierto corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tomar las medidas preventivas correspondientes, frente a situaciones precisamente imprevistas como la acontecida, la previsión que se pueda adoptar a veces lamentablemente carece de eficacia.

Que, en ese sentido, si bien corresponde declarar infundado el presente reclamo por obedecer a una situación aislada y excepcional, la empresa comprende el malestar de la Reclamante pero a su vez solicita también su comprensión y se compromete a adoptar mayores medidas para intentar mitigar este tipo de situaciones que pueden afectar la imagen del Aeropuerto y la calidad de los servicios, por lo que agradece a la Reclamante la información que nos reporta a través del reclamo.



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° 046-2016-AAP-AQP de fecha 18 de noviembre de 2016, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez de Ballón" de la ciudad de Arequipa por las razones expuestas, sin perjuicio de mencionar que la empresa se compromete a adoptar mayores medidas de previsión para intentar mitigar situaciones imprevistas que puedan afectar la imagen del Aeropuerto y la calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios, por lo que toma en cuenta lo manifestado a través de su reclamo.

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