



RESOLUCIÓN N° 050-2016-AAP-AQP

Expediente : 050-2016-AAP-AQP
Reclamante : Estanislao Galarza Álvarez

Arequipa, 27 de diciembre de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 050-2016-AAP-AQP de fecha 21 de diciembre del 2016, interpuesto por el Sr. Estanislao Galarza Álvarez, identificado con D.N.I N° 29387906 (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 flexibilidad que mostró el aeropuerto a su persona al intentar acceder a los locales donde se expenden alimentos fuera de la Sala de Embarque. Asimismo, indica que la cafetería ubicada en esta zona no cuenta con sillas suficientes para su comodidad.

Que, según lo indicado en el informe que obra como Anexo 1 de la presente resolución, el Reclamante se presentó en los controles previos a la Sala de Embarque solicitando salir a la parte exterior para poder almorzar, manifestando que los concesionarios de venta de alimentos, ubicados en la zona de seguridad restringida no brindan a los usuarios las comodidades necesarias tales como disponibilidad de sillas en la zona de la cafetería.



Que, al respecto, según el mencionado informe, el Personal de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC) procedió a indicar al Reclamante que en su caso concreto, no procede la exención al pago de la Tarifa Única por Uso del Aeropuerto (TUUA) a favor de los usuarios, siendo que ello se desprende del listado de supuestos en los cuales se pueden abandonar Sala de Embarque sin el pago respectivo del TUUA.

Que, tal como fuera mencionado, en la entrada a la Sala de Embarque del Aeropuerto se ha consignado un aviso informativo (Anexo 2 de la presente resolución) el cual establece los supuestos excepcionales en que procede la revalidación de la TUUA previstos en el Anexo 7 del Contrato de Concesión, los mismos que se encuentran referidos a pérdidas de vuelos debido a situaciones específicas, siendo que la situación que ha sido alegada por el Reclamante (salida de la Sala de Embarque para comprar alimentos) no se encuentra contemplada como un supuesto de revalidación de la TUUA, ni menos aún se ha previsto para dicha situación una exoneración del nuevo pago de la referida tarifa, considerando que lo que motivó un nuevo ingreso no es un hecho generado por la empresa, sino por propia decisión del Reclamante.

Que, en tal sentido, toda vez que el Reclamante no se encuentra en un supuesto que lo exonere del pago de la TUUA, y siendo que los pasajeros se encuentran previa y oportunamente informados de las consecuencias que ocasionaría su retiro de la Sala de Embarque a través de los paneles informativos, corresponde declarar infundado el presente reclamo.

Que, con relación a la falta de asientos ubicados en la cafetería ubicada en la Sala de Embarque, cabe indicar que la empresa evaluará lo reclamado en este aspecto toda vez que se encuentra avocada a realizar las mejoras necesarias a fin de brindar un mejor confort a los pasajeros que acuden al aeropuerto, ello considerando además que de acuerdo al Contrato de Concesión es factible mejorar la infraestructura del mismo.

Que, sin perjuicio de lamentar los inconvenientes generados al Reclamante, no se verifica incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en atención a las razones expuestas.

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° 050-2016-AAP-AQP de fecha 21 de diciembre de 2016, presentado por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa, sin perjuicio de indicar al Reclamante que la empresa evaluará mejoras en la infraestructura y en los servicios que se ofrecen en el Aeropuerto.

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 por el Reclamante en el formulario de reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Paola Huertas Mory
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



ANEXO 1

Arequipa, 20 de Diciembre de 2016

Señor(a):

Paola Huertas Mory
Administrador (e) AQP
Presente.-

Asunto: Descargo a Reclamo Nro. 50

En respuesta al reclamo Nro. 50 procedo a brindar mi descargo respectivo.

El día de hoy 21 de Diciembre del 2016, el pasajero Estamislao Galarza Alvarez, se presenta en los controles previos a la Sala de Embarque, exigiendo poder salir a la parte exterior, para poder almorzar, manifestando que los concesionarios de venta de alimentos, ubicados en la Zona de Seguridad Restringida no le brindaban las comodidades necesarias para el.

Personal de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC), procede a brindarle la indicación de que está prohibido las exenciones al pago del TUUA a favor de los usuarios, teniendo un listado detallado y especificado de motivos por los cuales se pueden abandonar Sala de Embarque sin el pago respectivo del TUUA, contenidos en el Anexo 7 del Contrato de Concesión del Aeropuerto. Ante la explicación brindada, el pasajero manifestó textualmente: *"No quiero pagar"*.

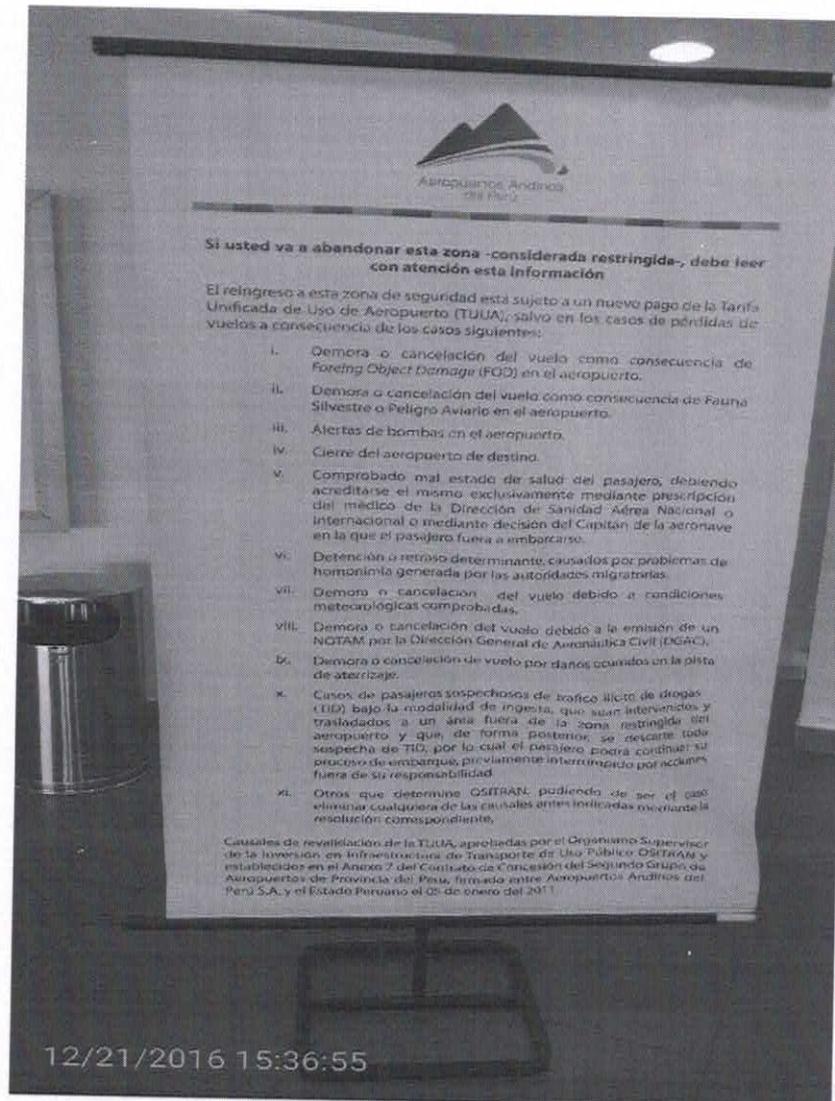
Adicionalmente a ello, se tiene expuesto previo a la sala de embarque un BANER, detallando las disposiciones contemplados en el Anexo 7 del Contrato de Concesión, para que todo pasajero que se disponga a ingresar a la Sala de Embarque esté debidamente informado de estas condiciones.

En lo que refiere a su condición de persona de mayor, todo pasajero tiene el alcance al comprar su boleto de viaje, de que en caso de requerir cualquier tipo de ayuda, debe solicitarla directamente a su aerolínea, siendo esta la responsable de gestionar cualquier ayuda que el pasajero necesite.

Es todo cuanto tengo que informar.

Ing. Santos Castillo Morales
Jefe de Seguridad AQP

ANEXO 2




Aeropuertos Andinos
del Perú

Si usted va a abandonar esta zona -considerada restringida-, debe leer con atención esta información

El reintegro a esta zona de seguridad está sujeto a un nuevo pago de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA), salvo en los casos de pérdidas de vuelos a consecuencia de los casos siguientes:

- i. Demora o cancelación del vuelo como consecuencia de Foreign Object Damage (FOD) en el aeropuerto.
- ii. Demora o cancelación del vuelo como consecuencia de Falsa Silvestre o Peligro Aviarlo en el aeropuerto.
- iii. Alertas de bombas en el aeropuerto.
- iv. Cierre del aeropuerto de destino.
- v. Comprobado mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante prescripción del médico de la Dirección de Sanidad Aérea Nacional o Internacional o mediante decisión del Capitán de la aeronave en la que el pasajero fuere a embarcarse.
- vi. Detención o retraso determinante, causados por problemas de homonimia generada por las autoridades migratorias.
- vii. Demora o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas comprobadas.
- viii. Demora o cancelación del vuelo debido a la emisión de un NOTAM por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- ix. Demora o cancelación de vuelo por daños ocurridos en la pista de aterrizaje.
- x. Casos de pasajeros sospechosos de tráfico ilícito de drogas (TID) bajo la modalidad de ingesta, que sean intervenidos y trasladados a un área fuera de la zona restringida del aeropuerto y que, de forma posterior, se rescate toda sospecha de TID, por lo cual el pasajero podrá continuar su proceso de embarque, previamente interrumpido por acción fuera de su responsabilidad.
- xi. Otros que determine OSITRAM, pudiendo de ser el caso eliminar cualquiera de las causales antes indicadas mediante la resolución correspondiente.

Causales de revención de la TUUA, aprobadas por el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público OSITRAM y establecidas en el Anexo 2 del Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia del Perú, firmado entre Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y el Estado Peruano el 02 de enero del 2011.

12/21/2016 15:36:55