



AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"

AREQUIPA

Av. Aeropuerto N°. S/N Cerro Colorado / Arequipa

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° Nº 00026 - 2016 - AAP - AQP		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
SONJA AUINGER		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida		
JR. AREQUIPA 736 A		
Provincia/Departamento		
PUNO - PUNO - PUNO		
País		
PERO		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	X 00045201	
4 Correo electrónico		
latinrepsperu@latinrepsperu.com <input checked="" type="checkbox"/>		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto SR. DIEGO DIOSOLIS		
6 Identificación y precisión del Reclamo		
<p>No estoy de acuerdo con el servicio via Internet. No este funcionando la pagina web de AAP. Tampoco conteste alquien x telefono pero estoy a 112h mas esperando pasajeros extranjeros y el tiempo es oro y plata!</p> <p>Urgente poner la pagina actualizado.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital



RESOLUCIÓN N° 026-2016-AAP-AQP

Expediente : 026-2016-AAP-AQP
Reclamante : Sonja Ajingeb

Arequipa, 7 de julio del 2016.

VISTO:

El reclamo N° 026-2016-AAP-AQP de fecha 19 de junio de 2016, interpuesto por la Sra. Sonja Ajingeb, identificada con Carnet de Extranjería N° 000045201 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, Aeropuerto).

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, siendo que estos deben 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 que el día 19 de junio de 2016 intentó acceder a información de vuelos a través de la página web del Aeropuerto la misma que según indica no se encontraba actualizada. Asimismo, intentó comunicarse con la central telefónica de informes del Aeropuerto sin obtener respuesta alguna por parte de este último.

Que, el servicio de información de vuelos brindado a través de la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es actualizado una vez al mes con la información de la



programación de vuelos brindada por cada aerolínea. En tal sentido, es pertinente señalar que las variaciones de la programación de cada vuelo (retrasos, suspensiones, entre otros) no se encuentran consignadas en la página web siendo brindadas a través del panel de vuelos programados o módulo de atención al cliente, esto debido a que dicha información depende de hechos aislados en circunstancias específicas lo cual únicamente viene siendo actualizado en las pantallas fids del Aeropuerto.

No obstante, nuestra empresa tomará en cuenta el presente reclamo con relación a la actualización de la información sobre la llegada de los vuelos consignada en la página web a fin de implementar dicha actualización en el marco de su política de calidad comprometida con la mejorar continua en la prestación de sus servicios.

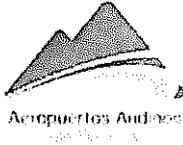
Que, es pertinente resaltar que la central telefónica de informes del Aeropuerto se encuentra habilitada de lunes a domingo de 5:00 a.m. a 10:00 p.m. (horario de atención y operación del Aeropuerto) para recibir las llamadas de todos nuestros usuarios y atender todas sus consultas. Lamentablemente, por razones ajenas a nuestra administración, el día que se formuló el reclamo objeto de la presente resolución, la central telefónica de informes del Aeropuerto presentó fallas en el equipo de telefonía que no le permitieron el cumplimiento de sus funciones a cabalidad lo cual generó molestias a nuestros usuarios.

Que, en el presente caso se aprecia que actualmente la central telefónica del Aeropuerto se encuentra operativa para atender a nuestros usuarios en el horario mencionado en el párrafo anterior, por lo que las fallas técnicas en el equipo que fueran invocadas por la Reclamante configuran un hecho aislado en una circunstancia específica con relación al funcionamiento de la línea telefónica que, en este caso, consistió en una falla en la configuración del equipo, para lo cual la empresa recurrió a la suspensión de atención de las llamadas realizadas por los usuarios a fin de darse una pronta solución al problema técnico.

Que, en consecuencia, 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. corresponde declarar infundado el presente reclamo, ello toda vez que en el caso del mal funcionamiento de la línea telefónica únicamente nos encontramos frente a hechos aislados que motivaron fallas específicas; y asimismo, en el caso de la falta de actualización de la información sobre la llegada de los vuelos consignada en la página web, si bien dicha situación no importa un incumplimiento por parte de la empresa, expresamos que dicho reclamo será tomado en consideración como parte de la mejora continua en la prestación de los servicios del 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 quince (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,



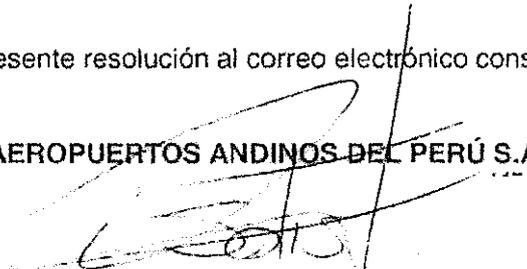
SE RESUELVE:

Primero: Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 026-2016-AAP-AQP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

Segundo: 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.

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