



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 00032 - 2016 - AAP - AQP | | |
| 1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante MARCIAL CARPIO | | |
| Teléfono 990 279090 | | |
| 2 Domicilio del Reclamante | | |
| Calle/Jirón/Avenida MUNOZ NUNAR 102 | | |
| Provincia/Departamento AREQUIPA CERCAJO | | |
| País PERU | | |
| 3 Documento de Identidad del Reclamante | | |
| DNI | Carnet de Extranjería | Pasaporte |
| 29292095 | | |
| 4 Correo electrónico | | |
| MARCIALCARPIO@HOTMAIL.COM | | |
| Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/> | | |
| 5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo | | |
| Administrador del Aeropuerto DIEGO SOLIS | | |
| 6 Identificación y precisión del Reclamo | | |
| EL ADMINISTRADOR DIEGO SOLIS SUSTITUYO LAS SILLAS PD - PASAJEROS Y PUBLICO QUE HABIA ANTERIORMENTE POR KIOSCOS DE VENTA BOTANAROS Y MERCADERIA - DEJANDO A LOS PASAJEROS Y PUBLICO DEAMBULANDO SIN PODER SENTARSE - LO QUE ES MAS GRAVE - DE LAS POCAS SILLAS QUE HAY DISPONIBLES (30) NINGUNA TIENE PREFERENCIA DE ADULTO MAYOR O DESCAPACITADO - ACTITUD DISCRIMINATORIA Y PERVERSA DEL ADMINISTRADOR POR LUCRO DE LOS KIOSCOS EN DESMIEDO PUBLICO - SOLICITO SE REPONGAN LAS SILLAS Y SE DESTITUYA ADMINISTRADOR | | |
| <small>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</small> | | |
| 7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) | | |
| Firma | | Huella digital |



RESOLUCIÓN N° 032-2016-AAP-AQP

Expediente : 032-2016-AAP-AQP
Reclamante : Marcial Fernando Carpio Talavera

Arequipa, 22 de agosto de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 032-2016-AAP-AQP de fecha 12 de agosto de 2016, interpuesto por el Sr. Marcial Fernando Carpio Talavera, identificado con D.N.I N° 29292095 (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 asientos dentro del hall principal del Aeropuerto como consecuencia de la priorización de locales comerciales en sus instalaciones. Asimismo, resalta la aparente actitud discriminatoria por parte de la administración del Aeropuerto al no contar con señalización de asientos preferenciales para usuarios de la tercera edad y/o discapacitados.

Que, con relación a la falta de asientos en el hall principal del Aeropuerto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ha cumplido con su obligación de adquirir asientos necesarios conforme a lo previsto en el Contrato de Concesión, los cuales han sido preferentemente asignados a las salas de embarque del terminal, dado que corresponde a servicios que son prestados a los pasajeros que se van a embarcar y quienes pagan la TUUA, conforme es la práctica usual y actual en los aeropuertos a nivel mundial, lo que incluye al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.



Que, es importante resaltar que por motivos de seguridad para nuestros usuarios, el hall principal del Aeropuerto es considerado una zona de tránsito y en consecuencia no puede contar con más asientos de los que ya se encuentran ubicados, pues en caso de suscitarse una emergencia en el Aeropuerto la evacuación de nuestros usuarios podría ser obstaculizada por una mayor cantidad de asientos.

Asimismo, cumplimos con indicar que el hall dentro del Aeropuerto no es una zona de espera, y que cada una de las aerolíneas opera un número determinado de counters para su flujo de pasajeros, siendo obligación de las mismas contar con el número necesario de estos instrumentos para brindar una atención preferencial a las personas de avanzada edad, permitiendo que su estadía en el Hall sea la más breve posible; de manera que, se eviten inconvenientes por los posibles perjuicios para la salud ocasionados por la espera en el caso.

Que, respecto a la priorización de locales comerciales en las instalaciones del Aeropuerto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. se encuentra facultado en virtud del cumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión, referido en párrafos anteriores, para realizar la explotación económica de las instalaciones del Aeropuerto en aras de brindar servicios que aporten a la comodidad de sus usuarios, por lo que resulta adecuado contar con determinados servicios (restaurantes, tiendas, entre otros) que procuren satisfacer las diferentes necesidades que los usuarios tengan a la hora de hacer uso de las instalaciones del aeropuerto.

Que, en relación a la presunta actitud discriminatoria por parte de la administración del Aeropuerto por no contar con señalización respecto a asientos preferenciales, es pertinente indicar que al no configurarse una obligación establecida a través del Contrato de Concesión de contar con cierta cantidad de asientos en el hall principal del Aeropuerto, la administración del Aeropuerto no ha actuado discriminatoriamente evitando señalar los asientos con los que se cuenta en el hall principal del Aeropuerto.

Que, en atención a lo anteriormente expuesto, no se verifica incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con respecto a los asientos en el hall del Aeropuerto y la priorización del comercio en sus instalaciones, considerando además que la zona a la que hace referencia el Reclamante no tiene por finalidad ser utilizada como sala de espera para pasajeros en general, sino como un espacio de tránsito del público que acude al Aeropuerto.

Que, sin perjuicio de ello, se indica que de acuerdo al Contrato de Concesión es factible mejorar la infraestructura del Aeropuerto y que la empresa está avocada en ello realizando las gestiones necesarias a fin de que dicha infraestructura pueda brindar un mejor confort a los pasajeros que acuden al Aeropuerto.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados al Reclamante, pero teniendo en cuenta que la ubicación de sillas de espera en el hall principal del Aeropuerto como consecuencia de la priorización del comercio y los espacios comunes limitados no constituyen un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. corresponde declarar infundado el presente reclamo; sin perjuicio de señalar que se tomarán las acciones correspondientes a fin de que dicha infraestructura pueda ser implementada para brindar un mejor confort a los pasajeros que acuden al 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 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° 032-2016-AAP-AQP de fecha 12 de agosto de 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad 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 a la dirección de domicilio consignado por el Reclamante en el formulario de reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Diego Solis Tejada
Administrador del Aeropuerto de Arequipa