

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

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

<b>RECLAMO N° N° 00040 - 2016 - AAP - AQP</b>		
<b>1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante</b>		
Glenda Yanina Cárdenas Vilca		
Teléfono 054-401277		
<b>2 Domicilio del Reclamante</b>		
Calle/Jirón/Avenida Urbanización Covi Seal E-S Paucarpata		
Provincia/Departamento Arequipa		
País Perú		
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>		
DNI 29621917	Carnet de Extranjería	Pasaporte
<b>4 Correo electrónico</b>		
gycardenas@yahoo.com.mx		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo</b>		
Administrador del Aeropuerto		
<b>6 Identificación y precisión del Reclamo</b>		
<p>El baño, tiene el contenedor del Papel Roto, no hay papel para manos (casi siempre no hay). Tienen un baño inservible de hombres. El baño está sucio, huele mal, como cualquier baño de terminal terrestre, y no parece aeropuerto, sino algo que recibe personas pero bien mal.</p>		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
<b>7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)</b>		
<b>Firma</b>		<b>Huella digital</b>
Fecha: 30 de Septiembre de 2016		

PROVEEDOR

## RESOLUCIÓN N° 040-2016-AAP-AQP

Expediente : 040-2016-AAP-AQP  
Reclamante : Glenda Yanina Cárdenas Vilca

Arequipa, 06 de octubre de 2016.

### VISTO:

El reclamo N° 040-2016-AAP-AQP de fecha 30 de setiembre de 2016, interpuesto por la Sra. Glenda Yanina Cárdenas Vilca, identificada con D.N.I N° 29621917 (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 indicando su malestar debido a que los servicios higiénicos del Aeropuerto no se encontraban en óptimas condiciones de limpieza, el contenedor de papel se encontraba dañado y la falta de disponibilidad de papel para manos.

Que, con relación a que los servicios higiénicos del Aeropuerto no se encontraban en óptimas condiciones de limpieza, es oportuno señalar que el referido incidente configura una situación excepcional en las actividades de operación del Aeropuerto, puesto que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con el objetivo de brindar un óptimo servicio a sus usuarios se encuentra constantemente supervisando que sus instalaciones se encuentren habilitadas en las mejores condiciones a través del personal encargado, esto incluye a los servicios higiénicos del Aeropuerto.

Que, en atención a lo anterior, es oportuno indicar a la Reclamante que el incidente ocurrió en un horario de alta frecuencia de usuarios en el Aeropuerto, motivo por el que las malas condiciones de limpieza de los servicios higiénicos es una consecuencia posible. No obstante, como se le indicó a la Reclamante el incidente configura una situación excepcional en nuestras actividades motivo por el que actualmente nos encontramos estableciendo medidas que prevengan situaciones similares.

Que con respecto al contenedor de papel dañado y la falta de disponibilidad de papel para manos, cabe señalar que ambos artículos se vieron afectados como consecuencia de la alta frecuencia de usuarios en el Aeropuerto, motivo por el que actualmente se habilitó un nuevo contenedor de papel y nos encontramos en constante supervisión para prevenir la falta de papel para manos y así evitar situaciones similares que generen incomodidad a nuestros usuarios.

Que por lo expuesto, no se verifica incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. respecto a la falta de condiciones óptimas de los servicios higiénicos del Aeropuerto, el



contenedor de papel dañado y la falta de disponibilidad de papel para manos, considerando que la situación que generó el reclamo resulta inusual durante las actividades del Aeropuerto.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados a la Reclamante, pero teniendo en cuenta que no se configura incumplimiento alguno ante los usuarios del Aeropuerto, corresponde declarar infundado el presente reclamo; sin perjuicio de señalar que se tomarán las acciones correspondientes a fin de mitigar el impacto de la alta frecuencia de usuarios en los servicios higiénicos del Aeropuerto y así evitar situaciones similares con la finalidad de continuar brindando el mejor servicio 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° 040-2016-AAP-AQP de fecha 30 de setiembre de 2016, presentado por la 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 al correo electrónico consignado por la Reclamante en el formulario de reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Diego Solís Tejada  
Administrador del Aeropuerto Internacional  
"Alfredo Rodríguez Ballón"

