



AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRIGUEZ 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° N° 00036 - 2016 - AAP - AQP		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
Ramiro Valeriano Long Aifaro.		
Teléfono 943132127.		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida Urb. Santa María de Lambraamani B-L.		
Provincia/Departamento Arequipa		
País Arequipa.		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
29480294		
4 Correo electrónico		
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		
6 Identificación y precisión del Reclamo		
Negativa del uso de los servicios higiénicos de Varones. aduciendo de que el piso está mojado y tengo que esperar, lo mismo que la pasarela que atende en informes en vez de facilitar el libro de reclamaciones, faltando de disuadir la queja. me jaba el libro de acuerdo a ley. Si siquiera tuvieron un tampón azul sino Rojo.		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
05 de Septiembre		de 2016



RESOLUCIÓN N° 036-2016-AAP-AQP

Expediente : 036-2016-AAP-AQP
Reclamante : Ramiro Valeriano Luna Alfaro

Arequipa, 15 de setiembre de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 036-2016-AAP-AQP de fecha 05 de setiembre de 2016, interpuesto por el Sr. Ramiro Valeriano Luna Alfaro, identificado con D.N.I N° 29480294 (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 disponibilidad de los servicios higiénicos del Aeropuerto. Indica además, que se intentaba disuadir la interposición del reclamo mediante la negación de la entrega del libro de reclamos.

Que, con relación a la falta de disponibilidad de los servicios higiénicos del Aeropuerto, 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 al Reclamante que el incidente ocurrió en un horario de mantenimiento y limpieza de los servicios higiénicos del Aeropuerto, motivo por el que la falta de disponibilidad de los servicios higiénicos es una consecuencia posible. No obstante, como se le indicó al Reclamante de acuerdo al informe SUPT0543-2016 (adjunto a la presente Resolución en calidad de Anexo) dentro de las instalaciones del Aeropuerto contaba con servicios higiénicos disponibles y alternativos a los servicios que optó usar el Reclamante.



Que con respecto al presunto intento de disuasión de la interposición del reclamo, cabe señalar que los representantes del Aeropuerto no intentaron disuadir el reclamo ni mucho menos negaron la entrega del Libro de Reclamaciones, quedando como prueba fehaciente de lo expuesto la interposición del reclamo objeto de la presente Resolución. Por el contrario, el personal del Aeropuerto se encontraba a disposición del Reclamante para brindarle las facilidades y comodidad necesarias para la solución del inconveniente suscitado.

Que, por lo expuesto, no se verifica incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con respecto a la falta de disponibilidad de los servicios higiénicos del Aeropuerto, considerando que la situación que generó el reclamo resulta inusual durante las actividades del Aeropuerto.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados al 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 del mantenimiento de los servicios higiénicos en nuestros usuarios 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° 036-2016-AAP-AQP de fecha 05 de setiembre 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 al domicilio consignado por el Reclamante en el formulario de reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU S.A.


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



RESOLUCIÓN Nº 036-2016-AAP-AQP
(Anexo 1)

INFORME INPTQ543 2016

PARA Sr. Alcalde Presidente
Jefe de Operaciones
Sr. Gerente
Administrador

DE Sr. Gerente de Terminal

FECHA 10/05/2016

ASUNTO Bulto, Cerrado por Terminal

En el marco de la gestión de la Municipalidad de Arequipa, se tiene a la orden de Sr. Alcalde Presidente, Sr. Gerente, Sr. Jefe de Operaciones, Sr. Gerente de Terminal y Sr. Administrador, el presente informe sobre el estado de los bultos cerrados por Terminal.

1. Se tiene que en la gestión de la Municipalidad de Arequipa, se tiene a la orden de Sr. Alcalde Presidente, Sr. Gerente, Sr. Jefe de Operaciones, Sr. Gerente de Terminal y Sr. Administrador, el presente informe sobre el estado de los bultos cerrados por Terminal.
2. Se tiene que en la gestión de la Municipalidad de Arequipa, se tiene a la orden de Sr. Alcalde Presidente, Sr. Gerente, Sr. Jefe de Operaciones, Sr. Gerente de Terminal y Sr. Administrador, el presente informe sobre el estado de los bultos cerrados por Terminal.
3. Se tiene que en la gestión de la Municipalidad de Arequipa, se tiene a la orden de Sr. Alcalde Presidente, Sr. Gerente, Sr. Jefe de Operaciones, Sr. Gerente de Terminal y Sr. Administrador, el presente informe sobre el estado de los bultos cerrados por Terminal.
4. Se tiene que en la gestión de la Municipalidad de Arequipa, se tiene a la orden de Sr. Alcalde Presidente, Sr. Gerente, Sr. Jefe de Operaciones, Sr. Gerente de Terminal y Sr. Administrador, el presente informe sobre el estado de los bultos cerrados por Terminal.
5. Se tiene que en la gestión de la Municipalidad de Arequipa, se tiene a la orden de Sr. Alcalde Presidente, Sr. Gerente, Sr. Jefe de Operaciones, Sr. Gerente de Terminal y Sr. Administrador, el presente informe sobre el estado de los bultos cerrados por Terminal.
6. Se tiene que en la gestión de la Municipalidad de Arequipa, se tiene a la orden de Sr. Alcalde Presidente, Sr. Gerente, Sr. Jefe de Operaciones, Sr. Gerente de Terminal y Sr. Administrador, el presente informe sobre el estado de los bultos cerrados por Terminal.

SRTE
Jefe de Operaciones
Supervisor de Terminal