



## **RESOLUCIÓN N° 035-2016-AAP-AQP**

**Expediente** : 035-2016-AAP-AQP  
**Reclamante** : Oscar Serafin Tejada Zavalaga

Arequipa, 07 de setiembre de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 035-2016-AAP-AQP de fecha 01 de setiembre de 2016, interpuesto por el Sr. Oscar Serafin Tejada Zavalaga, identificado con D.N.I N° 30822702 (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 agua potable en los servicios higiénicos y la falta de limpieza de los mismos.

Que, con relación a lo indicado por el Reclamante, no obstante lamentar lo sucedido y comprender su malestar, debemos indicar que la situación que se suscitó constituye una situación imprevista y que pese a las medidas adoptadas sobrepasó la diligencia y previsiones implementadas por la empresa.

Que, en ese sentido, corresponde señalar 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, lo cual incluye las instalaciones de reserva de agua potable del Aeropuerto y los servicios higiénicos.

Que, sin embargo, los hechos materia del reclamo ocurrieron durante la suspensión de abastecimiento de agua potable programada por la empresa SEDAPAR, tal y como se comunicó mediante el diario Correo el día 30 de agosto del presente año (adjuntamos en calidad de Anexo la nota de prensa) y en el horario de mayor demanda del uso de agua potable por parte de los usuarios de las instalaciones del



Aeropuerto, motivo por el que la falta de agua potable en los servicios higiénicos es una consecuencia posible debido a que la suspensión del servicio de agua potable por parte de SEDAPAR que no permitió la reposición del agua en los reservorios del Aeropuerto.

Que, respecto a la falta de limpieza de los servicios higiénicos del Aeropuerto, si bien dicha situación pudo presentarse debido a lo indicado en el párrafo anterior y en la oportunidad referida por lo que se trata de una situación excepcional, cabe advertir que nuestra empresa tomando en cuenta el reclamo interpuesto evaluará mayores acciones para mitigar el impacto del potencial corte de los servicios públicos por parte de las empresas prestadoras de los servicios.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados al Reclamante, pero teniendo en cuenta que no se configura incumplimiento, corresponde declarar infundado el presente reclamo; sin perjuicio de señalar que la empresa tomará las acciones correspondientes a fin de que dicha deficiencia pueda ser prevenida 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° 035-2016-AAP-AQP de fecha 01 de setiembre de 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa, no obstante lamentar los hechos sucedidos y expresar el compromiso de la empresa de adoptar mayores medidas para mitigar el impacto que puede generar el potencial corte de los servicios públicos por las empresas prestadoras de los servicios.

**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 PERÚ S.A.**

Diego Solís Tejada  
Administrador del Aeropuerto

## **RESOLUCIÓN N° 035-2016-AAP-AQP** **(Anexo)**

5/9/2016

Agua: 650 mil vecinos padecerán el corte de agua por 36 horas | Diario Correo



Redes Sociales



Arequipa

### **Agua: 650 mil vecinos padecerán el corte de agua por 36 horas**

Alrededor de los 12 distritos que serán afectados desde mañana por la limpieza del canal de Zamácola y los diferentes reservorios.



Agua: 650 mil vecinos padecerán el corte de agua por 36 horas

30 de Agosto del 2016 - 09:26 » Textos: Jilissa Aquino » Fotos: Zintia Fernández

Un total de 180 mil familias en 12 distritos de **Arequipa** resultarán afectadas por el corte de servicio de **agua potable** programado por la empresa **Sedapar S.A.** a partir de las 6 horas de mañana.

La suspensión del servicio se debe a las labores de limpieza del canal de Zamácola, programadas por la Junta de Usuarios local. Además del aseo de los reservorios R-9 y R-9A de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) "La Tomilla".

Según el representante de la oficina de prensa de Sedapar, Ernesto Delgado, ambos reservorios tienen capacidad de 10 mil m<sup>3</sup> de agua cada uno, abasteciendo de **agua** a 650 mil personas.



5/8/2016

Agua: 850 mil vecinos padecerán el corte de agua por 36 horas | Diario Correo



## Ciudades

**AFFECTADOS.** Las zonas afectadas son Cerro Colorado, Cayma, Yanahuara, Jacobo Hunter, Cercado, José Luis Bustamante y Rivero, Sachaca y Socabaya. Además de la parte media y baja de los distritos de Miraflores (Av. Garcilaso de la Vega) y Alto Selva Alegre (Pampa de Polanco y Gráficos), Mariano Melgar y Paucarpata.

En tanto, la reposición del servicio se realizará de manera parcial a partir de las 20 horas del día 31 de agosto en el Cercado, Cayma, Cerro Colorado y Yanahuara. Retornando en los sectores más alejados del sistema dentro de las 36 horas. Delgado recomendó guardar agua en depósitos con anticipación ante el corte más prolongado programado para este año.

**SENSIBILIZACIÓN.** De otro lado, un total de 520 estudiantes de la I.E. N°40222 Diego Thomson marcharon desde la Plaza de Armas hacia la sede de Sedapar para sensibilizar a los transeúntes y funcionarios sobre el correcto uso del agua potable. La directora Marlene Sarayasi afirmó que la institución y SUNASS firmaron un acuerdo para iniciar labores de protección como la limpieza del río Chill.

**Cisternas.** En caso de superar las 36 horas programadas, Sedapar abastecerá a las zonas afectadas con cuatro cisternas.

---

tags ▶ Arequipa Agua Sedapar

---