



RESOLUCIÓN N° 006-2016-AAP-TCQ

Expediente : 006-2016-AAP-TCQ
Reclamante : Golda Juraci Orbe Peixoto

Tacna, 13 de julio de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 006-2016-AAP-TCQ de fecha 28 de junio de 2016, interpuesto por la Sra. Golda Juraci Orbe Peixoto, identificada con DNI N° 05371023 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna (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 adelante Contrato de Concesión). 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, la Reclamante presentó su queja expresando su malestar debido a la presencia de personal de limpieza masculino en los SSHH de damas. Asimismo, señaló que el libro de reclamaciones no se encuentra al alcance de los usuarios.

Que, respecto a la presencia de personal masculino en los SSHH de damas, es pertinente indicar que esta configuró una situación excepcional debido a la necesidad de brindar limpieza a los SSHH de damas para mantenerlos en óptimas condiciones; pues en ese momento no se contaba con más personal de limpieza femenino que la que en ese momento se encontraba cumpliendo las funciones de jefe de grupo. Asimismo, es oportuno señalar que sin que ello implique un incumplimiento a norma legal o contractual alguna, el personal de limpieza de sexo opuesto al destino del servicio higiénico en casos excepcionales como éste realiza el



cumplimiento de sus funciones tomando las medidas preventivas necesarias y teniendo el mayor cuidado posible para no generar incomodidades o situaciones no deseadas a nuestros usuarios.

Asimismo, es pertinente señalar que el libro de reclamaciones se encuentra en el módulo de informes del hall principal del Aeropuerto, motivo por el que confirmamos que el libro de reclamaciones sí se encuentra al alcance de todos nuestros usuarios, prueba de ello es la interposición del presente reclamo.

Que, sin embargo y pese a que no existe incumplimiento, lamentamos los inconvenientes e incomodidades generados a la Reclamante por la situación antes expuesta, motivo por el que nos comprometemos a tomar las medidas necesarias para evitar en el futuro situaciones similares a la del presente Reclamo e intentar de que el personal de limpieza de los servicios higiénicos tenga el mismo sexo del destino del servicio que limpia.

Que, por lo expuesto, corresponde declarar el reclamo infundado.

SE RESUELVE:

Primero: Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 006-2016-AAP-TCQ, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna, por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de expresar el compromiso de la empresa de tomar medidas necesarias para evitar en el futuro situaciones similares a la del presente Reclamo e intentar de que el personal de limpieza de los servicios higiénicos tenga el mismo sexo del destino del servicio que limpia.

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 y su Anexo 1 al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Alberto Kuriz Ponce

Administrador del Aeropuerto de Tacna