



RESOLUCIÓN N° 002-2017-AAP-TCQ-WEB

Expediente : 002-2017-AAP-TCQ-WEB
Reclamante : Gino Lombardi Gambetta

Arequipa, 20 de abril de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 002-2017-AAP-TCQ-WEB de fecha 03 de abril del 2017, interpuesto por la señor Gino Lombardi Gambetta, identificada con DNI N° 06142661 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna.

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 interpone su queja indicando su malestar con relación a la falta de un restaurante en el Aeropuerto. Al respecto señaló que no está de acuerdo con que únicamente haya una cafetería pues no es lo mismo que un lugar para almorzar y que en algunos casos, almorzar ahorra mucho tiempo, especialmente cuando se retrasa un vuelo o hay poco tiempo para salir del Aeropuerto.

Así también indica que se trata de un tema de calidad del servicio del Concesionario, por lo que la empresa debe asegurarse que el restaurante opere de acuerdo a las expectativas económicas de los consumidores.

Que, resulta necesario precisar que en principio no hay una obligación legal y/o contractual para el Concesionario de contar con la existencia de un restaurante en la terminal ni en el lado aire del Aeropuerto, tal como lo requiere el Reclamante. Sin embargo, de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas por una consultora de manera semestral para monitorear el perfil del pasajero en cada una de las sedes, se tiene que si bien en la última encuesta (semestre 2016-2) el 23% de los pasajeros indicó que les interesaría visitar restaurantes/caféterías en el Aeropuerto de Tacna, en ninguno de los casos se ha verificado que los pasajeros mencionen específicamente que debería haber un restaurante, sino que se entiende que ello es indistinto o en todo caso reemplazable por una cafetería.

Por otro lado, en esta última encuesta se ha podido apreciar que cuando se requiere a los pasajeros sugerir marcas o locales que estén presentes en el Aeropuerto de Tacna, se tiene que en ningún caso, los pasajeros hacen alusión a un local destinado al brindar el servicio de restaurante. En tal sentido, cumplimos con señalar que las tiendas y/o locales que existen actualmente en el Aeropuerto de Tacna han sido elegidos como resultado de las encuestas antes mencionadas, por lo que ello atiende a la demanda expresada por los mismos usuarios en cada una de las sedes.

No obstante lo señalado, se entiende que excepcionalmente, tal como lo señala el Reclamante, podrían presentarse situaciones excepcionales -tales como el retraso de un vuelo o poco tiempo para salir del Aeropuerto- en cuyo caso puede ser más cómodo almorzar en un restaurante. Al respecto, la empresa entiende que si bien puede resultar cómodo acudir a un restaurante a almorzar, el servicio de venta de alimentos y/o bebidas se encuentra cubierto en el Aeropuerto al contar con una cafetería, sin que por ello se descarte la posibilidad de implementar a futuro el servicio de restaurante pues tal como ha sido mencionado, la empresa se encuentra constantemente monitoreando las preferencias de los pasajeros, siendo que lo alegado por el Reclamante en el presente caso podrá ser tomado en cuenta para la siguiente encuesta 2017-1.

Que, si bien lamentamos los inconvenientes e incomodidades generados al Reclamante, el presente reclamo se declara infundado toda vez que no se ha presentado un incumplimiento por parte de la empresa en los que respecta a sus obligaciones legales y/o contractuales al no contar con un restaurante dentro de las instalaciones del Aeropuerto. No obstante lo señalado, agradecemos su comprensión y reiteramos nuestro compromiso de tener en cuenta lo alegado en el presente reclamo a efectos de considerar en la próxima encuesta la consulta sobre la preferencia de los usuarios para contar con el servicio de restaurante en el Aeropuerto de Tacna.

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 (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.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,



SE RESUELVE:

Primero: Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 002-2017-AAP-AQP-TCQ-WEB de fecha 03 de abril del 2017, presentado por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna.

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 en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna