



RESOLUCIÓN N° 009-2017-AAP-AQP

Expediente : 009-2017-AAP-AQP
Reclamante : Noemi Tapia Concha

Arequipa, 30 de enero de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 009-2017-AAP-AQP de fecha 22 de enero de 2017, interpuesto por la Sra. Noemi Tapia Concha, identificada con DNI N° 09860218 (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, siendo que 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 presenta su queja manifestando que el servicio del baño en el Aeropuerto es inadecuado ya que en el mismo se perciben olores desagradables.

Que, resulta necesario señalar que si bien el día de la interposición del reclamo se pudo constatar que excepcionalmente se presentaron olores desagradables, a la fecha se han adoptado medidas para evitar este tipo de inconvenientes, por lo que la administración del Aeropuerto ha tomado las acciones correspondientes.

Que, en ese sentido, no obstante que la falta de higiene puede haber surgido en determinadas circunstancias en el uso de los servicios higiénicos ubicados al ingreso del Aeropuerto, nos encontramos frente a un hecho que no implica incumplimiento alguno por parte de la empresa en lo que respecta a sus obligaciones contractuales o legales.



Que, en su preocupación por mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. continuará dando cumplimiento al Contrato de Concesión de la mejor manera posible, siendo que en lo referido al uso de los servicios higiénicos, la empresa atenderá quejas tales como la expresada por la Reclamante en el presente caso, específicamente en lo relativo a la limpieza de los referidos servicios.

Que, habiendo expresado que lo ocurrido en el presente caso atiende a una situación aislada y excepcional y que la empresa no ha incurrido en incumplimiento alguno de sus obligaciones contractuales o legales, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto; no obstante lo cual se lamentan los inconvenientes generados y se le ofrecen las disculpas del caso al Reclamante expresándose el compromiso de la empresa de mejorar las condiciones de calidad, limpieza y comodidad que se ofrecen a los usuarios y pasajeros en el Aeropuerto de Arequipa, agradeciéndole además por la información brindada ya que nos permite mejorar en beneficio de la calidad de nuestros servicios.

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 párrafo 2 del artículo 19 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 009-2017-AAP-AQP de fecha 22 de enero de 2017, interpuesto 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 correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Paola Huertas Mory
Administrador del Aeropuerto de Arequipa