



## **RESOLUCIÓN N° 023-2017-AAP-AQP**

**Expediente :** 023-2017-AAP-AQP  
**Reclamante :** Juan Alberto Gamero Rosas

Arequipa, 31 de mayo de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 023-2017-AAP-AQP de fecha 14 de mayo de 2017, interpuesto por el Sr. Juan Alberto Gamero Rosas, identificado con DNI N° 29379809 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, el 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 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 del 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, el Reclamante presenta su queja indicando que la empresa no estaría cumpliendo con su función de informar correctamente en las pantallas electrónicas sobre la llegada de los vuelos, ya que el día de la interposición del reclamo, la información estaba desactualizada. Asimismo, indica que según lo informado por el personal encargado, ello habría atendido a un corte de electricidad lo cual, en su opinión, resulta aún peor si no se cuenta con grupo electrógeno.

Que, con relación al presente reclamo, se tiene que la falta de luz indicada por el Reclamante el día de la interposición del reclamo, atiende a un corte de servicio eléctrico por disposición de la empresa prestadora del servicio, Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. – SEAL, por lo que no se debe a una falla del aeropuerto.



Que, con relación a la falta de un grupo electrógeno se indica que la empresa sí cuenta con dicho equipamiento; sin embargo cabe precisar que a efectos de poder abastecer con energía parte de la terminal del aeropuerto en casos de corte de servicio eléctrico se debe realizar un balance de cargas, siendo que una vez realizado dicho balance se priorizan energizar las siguientes áreas: Counters y Oficinas de las Aerolíneas, AVSEC, MRX, PDM, Salón VIP (computadora), algunas luces de pasadizos en Hall y Embarque, Bombas para abastecimiento de agua, Oficina de Administración 1er piso y 2do piso, Informes, SECURITAS, Faja de Llegada 1 y luces de llegada en ese punto, en cuanto a luces de PEAS solo de la toma 1 a la 4 (en la noche).

Que, en ese sentido, frente a los eventuales cortes de electricidad en el aeropuerto, se indica que no todas las áreas y servicios brindados en éste se ven desprovistos de luz, sino que debido a que la capacidad de abastecimiento del grupo electrógeno propio, así como la de CORPAC S.A. son limitados, se deben priorizar determinadas áreas y equipamiento en caso se produzca un corte de servicio eléctrico que como en el presente caso disponga la empresa prestadora del servicio, lo que además es un hecho no generado por Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, toda vez que se trataba de una situación excepcional en el presente caso por el corte de fluido eléctrico, no se pudo informar a los usuarios sobre la llegada de los vuelos a través de las pantallas fids; sin embargo, conforme se aprecia del informe emitido por la auxiliar de informes (Anexo 1 de la presente resolución) el personal encargado, cumplió con seguir el procedimiento establecido para incidentes excepcionales, el cual consiste en proceder a perifonear a los usuarios.

Así, dado que de igual forma, el aeropuerto cumplió con poner en conocimiento de los usuarios sobre la llegada de los vuelos mediante el uso del perifono por tratarse de una situación excepcional, y que en ese sentido, no se presentó ningún perjuicio para los pasajeros así como para el Reclamante con lo ocurrido, no existe un incumplimiento por parte de nuestra empresa siendo que conforme fuera expresado, se cumplió con anunciar al Reclamante sobre la llegada de su vuelo.

Que sin perjuicio de lo señalado, la empresa se compromete a tomar acciones destinadas a mejorar la calidad de los servicios brindados en el Aeropuerto, por lo que se tomará en cuenta lo reclamado en el presente caso para que a fin de evitar confusiones o inconvenientes para nuestros usuarios en caso de cortes de fluido eléctrico, se procedan a desactivar las pantallas fids, ello en tanto la empresa culmine las gestiones destinadas a contar con una mayor capacidad de abastecimiento de energía.

Asimismo, se precisa 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° 023-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de ofrecerle las disculpas del caso por las molestias ocasionadas y de señalar que la empresa se encuentra avocada a adoptar siempre mejores medidas para mitigar el impacto de las eventualidades que puedan surgir tales como lo ocurrido en el presente caso.

**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.**

Carlos Jimmy Virrueta Gonzáles  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**RESOLUCIÓN N° 023-2017-AAP-AQP**  
**ANEXO 1**

INFORME RECLAMO 00023-2017 SUPT / AAP-AQP

**A:** **CARLOS JIMMY VIRRUETA**  
Administrador de Aeropuertos Andinos - Arequipa

**DE:** **FIGRELLA GUTIERREZ MORALES**  
Auxiliar de Informes y Perifoneo

**ASUNTO:** **PANTALLAS DE SALA DE LLEGADA MALOGRADAS**

**FECHA:** **DOMINGO, 14 DE MAYO DEL 2017**

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que el día domingo 14 de Mayo del presente a las 13:50 pm horas se aproximó el señor Juan Alberto Gamero Rosas al módulo de informes solicitando Información sobre la llegada del vuelo LATAM 2143, al cual se le respondió indicándole la hora de llegada de dicho vuelo, el señor indico que las pantallas de llegada de pasajeros se encontraban malogradas y que no contenían información, a lo cual me acerque con él a verificar lo dicho, efectivamente encontré las pantallas sin información y colgadas, llame por teléfono a supervisor de terminal que ya tenía conocimiento y me explico lo sucedido, me disculpe con el señor y le indique que esto era debido al corte de luz que tuvimos ese día temprano y que eso origina que las pantallas se desactualizen y se cuelguen sin poder cargar la información pero que ya teníamos personal de mantenimiento trabajando en esto para solucionar el incidente en el menor tiempo posible.

En esos momentos yo recién entraba a mi turno de trabajo y recién me enteraba de lo que sucedía, al regresar al counter realice un perifoneo anunciando la llegada del vuelo a todas las áreas del aeropuerto delante del señor, y le indique que el turno anterior había realizado el mismo perifoneo porque es un procedimiento que se sigue cuando suceden incidentes así, pero el señor me indico que quería colocar de todas formas un reclamo por el percance, y procedí a darle el libro para que colocara su queja.

Es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,



**FIGRELLA GUTIERREZ MORALES**