



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° 000009 2017 - AAP - AYP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Flabio Cesar Vila Santiago		
Teléfono 994477249		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida SR. 09 DE DICIEMBRE 139		
Provincia / Departamento AYACUCHO		
País PERÚ		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 4555 9786	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico		
fvila@llcperu.pe		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto por falta de energía eléctrica en Aeropuerto		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>Se fue energía eléctrica a las 05:30 am como aproximado y hasta las 06:30 am no teníamos energía eléctrica en el aeropuerto causando un malestar en los pasajeros y personal de la aerolínea.</p> <p>El aeropuerto tiene una casa fuerza que se accionó casi una hora.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
 ADM-LEP		
Fecha: 27 de 09 de 2017		

RESOLUCIÓN N° 009-2017-AAP-AYP

Expediente : 009-2017-AAP-AYP
Reclamante : Flabio César Vila Santiago

Ayacucho, 3 de octubre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 008-2017-AAP-AYP de fecha 27 de setiembre de 2017, interpuesto por Flabio César Vila Santiago, identificado con DNI N° 45559786 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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 se fue la energía eléctrica en el Aeropuerto causando malestar a los pasajeros y personal de la línea aérea y que la caja de fuerza no se activó en una hora.

Que, sobre el particular, debe indicarse que el problema con el fluido eléctrico acontecido constituye un hecho de fuerza mayor no atribuible a la empresa y que si bien la empresa en la actualidad no cuenta con un grupo electrógeno que pueda mitigar dicha tipo de situaciones excepcionales como la acontecida ello es consecuencia de que el Aeropuerto fue recibido del Estado Peruano sin dicho equipamiento y tampoco el Estado lo contempló entre el equipamiento obligatorio que debía adquirirse en el marco del Contrato de Concesión.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar expresado por el Reclamante, se debe indicar que la empresa viene adoptando las acciones necesarias dentro del marco contractual y legal aplicable para incorporar un grupo de respaldo que mitigue la problemática como la suscitada, teniendo en cuenta que se está frente a un Contrato de Concesión donde las inversiones son de carácter público y sujetas a la normatividad correspondiente que requieren cumplir con los trámites requeridos.



Que, adicionalmente a ello, en ocasiones se cuenta con el respaldo que CORPAC S.A. puede brindar, que sin embargo en el presente caso, dado el horario en el que se produjo el corte (05:30 AM) antes del horario de operación del Aeropuerto, fue complicado contar con dicho respaldo.

Que, atendiendo a dichas circunstancias si bien corresponde declarar infundado el presente reclamo, se hace notar al Reclamante que la empresa lo toma en cuenta y redoblará sus esfuerzos para contar con un equipo de respaldo lo antes posible a fin de mitigar situaciones como la expresada y asimismo, agradece su comprensión.

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° 009-2017-AAP-AYP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender el malestar por la situación acontecida y expresar el compromiso de la empresa de agilizar las acciones encaminadas a mitigar dicho tipo de situaciones.

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 consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Juan Alberto Gonzales Vela
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho


AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
JUAN GONZALES VELA
ADMINISTRADOR



Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230
www.aap.com.pe

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Ayacucho
Enviado el: martes, 03 de octubre de 2017 06:52 p.m.
Para: fvila@lcperu.pe
CC: Juan Alberto Gonzales Vela
Asunto: RV: RV: Reclamo N° 008-2017-AAP- N° 009-2017-AAP
Datos adjuntos: RESOLUCION 009-2017-AAP-AYP.PDF

Estimado Señor Flabio Cesar Vila Santiago
Ante todo un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°009 que atiende su reclamo presentado el día 27 de setiembre del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

Quedamos a su disposición para cualquier duda y/o consulta.

Saludos,

