



RESOLUCIÓN N° 0016-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0016-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante :

Arequipa, 26 de Mayo de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0016-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 16 de Mayo de 2024, interpuesto por [REDACTED], identificado con DNI N° [REDACTED] (en adelante, la Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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 precisa que en la fecha del reclamo en la Sala VIP del Aeropuerto al momento que conectaba su cargado al tomacorriente, habría sufrido una descarga eléctrica, y que fue atendida oportunamente por personal de la Sala VIP, considerando que es inaceptable este tipo de situaciones en el Aeropuerto.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N°001-2024 que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, conforme se advierte que en las conclusiones indicadas en el Informe formulado por el área de mantenimiento, el punto de energía eléctrica no presentaba ningún defecto que pudiera haber generado dicha situación, y el incidente indicado por la reclamante pudo haberse presentado por una falla en el cargador, como puede apreciarse en las conclusiones





3. CONCLUSIONES

- 3.1. Según el resultado de la prueba de una falla a masa simulando contacto directo podemos concluir que el sistema de protección interruptor diferencial funciona correctamente, y esto garantiza que nuestros circuitos eléctricos se encuentran debidamente protegidos para actuar ante cualquier tipo de falla.
- 3.2. Se verificó que no existe evidencia o presenta de algún daño o socavación por chispa en la toma de corriente y cargador.
- 3.3. Por ubicación de la leve lesión por exposición al calor en la muñeca del usuario se presume que no corresponde a un contacto directo a la toma de corriente.
- 3.4. Se adjunta certificados de SPAT, que se encuentra con todos los mantenimientos correspondiente y garantiza que la descarga a tierra se encuentra en funcionamiento.
- 3.5. Se presume que el cargador ha generado una sobre corriente interna y que trae como consecuencia un exceso de calor y eso se debe a fallas del propio equipo.
- 3.6. El conectar un equipo defectuoso en nuestras instalaciones pone en riesgo nuestro sistema eléctrico y al tener un sistema de protección activo este fue mitigado.

Que, no sin antes lamentar la situación atravesada por la Reclamante, no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., debido a que, de la evaluación realizándose la prueba de una falla masiva simulando contacto directo, el sistema de protección (interruptor diferencial) funciona correctamente, garantizando que los circuitos se encuentran debidamente protegidos para responder ante dicha falla, y por la ubicación de la lesión por exposición al calor se presume que no es por un contacto directo a la toma corriente, sino a que el cargador habría generado una sobre carga corriente interno, que genera exceso de calor, situación que se origina por fallas del accesorio o equipo; por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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 respecto del reclamo N° 0016-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución¹.

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N°001-2024 al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.