

RESOLUCIÓN N° AAP-008-AQP-CORREO

Expediente : **AAP-008-AQP-CORREO**
Reclamante : **Jennifer Roxana Orbegozo Gahona**

Arequipa, 26 de noviembre de 2015.

VISTO:

El reclamo N° AAP-008-AQP-CORREO de fecha 14 de noviembre de 2015, interpuesto por el Sra. Jennifer Roxana Orbegozo Gahona, identificada con DNI N° 45821735 (en adelante, el Reclamante) a través del correo electrónico de Aeropuertos Andinos del Perú.

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 indicando su malestar por el hurto de sus pertenencias (celular y billetera). Al respecto señala que la presunta sustracción ocurrió alrededor de las 07:15 a.m. cuando al pretender pasar por el Control AVSEC del Aeropuerto tuvo que dejar sus pertenencias en una bandeja, siendo que después de 10 minutos de pasar por la máquina de rayos X se percató que dichas pertenencias ya no se encontraban en su cartera. En virtud a lo expuesto, la Reclamante señala que se debería contar con personal de seguridad capacitado que pueda resguardar las pertenencias de los pasajeros.

Así también la Reclamante señala que el Aeropuerto debe tener un monitoreo de sus instalaciones las 24 horas del día, ya que al solicitar el acceso a las cámaras de seguridad del Aeropuerto el día de los hechos, el personal de seguridad le indicó que el encargado de las cámaras llegaba alrededor de las 8:30 a.m., ocasionándole un perjuicio pues su vuelo salía a las 8:20 a.m.

Que, en relación a la presunta sustracción de las pertenencias de la Reclamante, cumplimos con señalar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A brinda el servicio de Control AVSEC con la finalidad de impedir actos de interferencia ilícita en el Aeropuerto; siendo importante aclarar que dicho servicio incluye el control del tipo

de mercancías que los pasajeros portan al momento de ingresar la zona de acceso restringido del Aeropuerto, siendo que dicha obligación no implica el custodiar las pertenencias de los pasajeros, pues este tipo de precauciones le corresponden a cada uno de los usuarios que ingresan al Aeropuerto; motivo por el cual no existe incumplimiento por parte de nuestra empresa sobre este extremo del Reclamo.

Que, en cuanto al extremo referido a la negativa del personal de seguridad de permitir el acceso a las cámaras de seguridad del Aeropuerto, se precisa que no constituye una obligación por parte de nuestra empresa el permitir el acceso de los usuarios a las cámaras de seguridad instaladas en el Aeropuerto, salvo en aquellos casos en que por medio de una orden judicial los usuarios soliciten el acceso a dichas grabaciones.

Que, no obstante lo señalado, el personal del Aeropuerto procedió a revisar las cámaras de seguridad ubicadas en las mangas de embarque sin éxito ya que de la revisión de las imágenes no se detectaron acciones que pudieran denotar la alegada sustracción. En ese sentido, no existe incumplimiento por parte de nuestra empresa debido a que no constituye una obligación el brindar acceso a las cámaras de seguridad.

Que, en atención a los argumentos expuestos corresponde declarar infundado el presente reclamo por no existir un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.; sin perjuicio de ello, de informar a la Reclamante que tiene expedito su derecho de presentar las denuncias que considere conveniente en caso lo estime conveniente respecto del presunto hurto alegado..

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 AAP-008-AQP-CORREO de fecha 14 de noviembre de 2015, interpuesto por el Reclamante a través del correo electrónico de Aeropuertos Andinos del Perú en atención a lo expuesto en los párrafos precedentes.

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.


Karla Pierina Kasparett
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

