



## RESOLUCIÓN N° 058-2015-AAP-AQP

**Expediente** : 058-2015-AAP-AQP  
**Reclamante** : Oscar Roberto Ballón Díaz

Arequipa, 02 de diciembre de 2015.

### **VISTO:**

El reclamo N° 058-2015-AAP-AQP de fecha 24 de noviembre del 2015, interpuesto por el Sr. Oscar Roberto Ballón Díaz, identificado con D.N.I N° 42141080 (en adelante, el 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, debiendo 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 su malestar debido a una negligencia por parte del personal de atención del aeropuerto quien indicó que no se encontraba obligado a abandonar su puesto de trabajo para atenderlo pues el Reclamante había olvidado su porta terno en el avión en que había volado.

Que, en cuanto al extremo referido a la presunta negligencia por parte del personal del aeropuerto, debemos aclarar que las labores correspondientes a la supervisión del equipaje de los pasajeros en las aeronaves es competencia de las aerolíneas que brindan sus servicios dentro del Aeropuerto, no siendo responsabilidad de personal que brinda el servicio de control AVSEC de nuestra empresa responder ante este tipo de situaciones toda vez que de acuerdo a la normativa emitida por la



Dirección General de Aviación Civil, dicho personal debe permanecer y desempeñar sus funciones en sus puestos establecidos por motivos de seguridad en el Aeropuerto para evitar actos de interferencia ilícita.

Que, en el presente caso, tal como se detalla en el informe emitido por el personal administrativo (Anexo 1 de la presente resolución), se procedió a explicar a el Reclamante que por motivos de seguridad nuestro personal no se encontraba autorizado para dejar su puesto de trabajo; sin perjuicio de ello, sí se cumplió con indicarle al Reclamante que podía apersonarse al counter de la misma aerolínea y esperar al personal encargado para que puedan atender su requerimiento.

Que, en consecuencia lamentamos los inconvenientes generados al Reclamante, pero teniendo en cuenta que no se verifica un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. puesto que el hecho descrito en el presente reclamo constituye una materia a ser atendida por la aerolínea, por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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° 058-2015-AAP-AQP de fecha 24 de noviembre del 2015, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" 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 y su Anexo 1 (Informe del personal administrativo) al correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Diego Solis Tejada  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**RESOLUCIÓN N° 058-2015-AAP-AQP**  
(Anexo1)

**INFORME 058-2015 INFORMES/AAP-AQP**

**A:** **KARLA PIERINA KASTARETTE MELGAR**  
Jefe de operaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. - Arequipa

**DE:** **LIZBETH LLERENA APICARDO**  
Auxiliar de informes y perifoneo

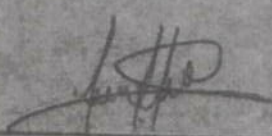
**ASUNTO:** *Falta de asistencia inmediata*

**FECHA:** **DOMINGO, 29 DE NOVIEMBRE DEL 2015**

Sirva la presente para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle que el día 29/11/2015 siendo las 21:30 aproximadamente, se acercó un pasajero de la aerolínea AVIANCA, EL Sr. Oscar Baltí Díaz, que llegó de la ciudad de Lima, indicando que había dejado un porta terno olvidado en el avión del vuelo N° 817 exigiendo que me dirija a buscar al personal de la aerolínea para que busquen lo olvidado, el personal se encontraba cerrando vuelo, se le explicó al Sr. que no estamos autorizados para dejar nuestro puesto y que debía ir al counter de la misma aerolínea y esperar al personal e indicarle lo sucedido, el Sr. no acepto esperar al personal a que llegue, en el momento se le comunico a jefe de base de turno Daniel Coaquira, quien converso con el pasajero indicándole que debía esperar al personal para que lo puedan atender, a pesar de lo explicado, el señor no escucho razones y procedió a poner su respectivo reclamo.

Es todo lo que tengo que informar

Atentamente,



Lizbeth Llerena Picardo  
Auxiliar de Informes y Perifoneo