



RESOLUCIÓN N° 060-2015-AAP-AQP

Expediente : 060-2015-AAP-AQP
Reclamante : Marcial Fernando Carpio Talavera

Arequipa, 07 de diciembre de 2015.

VISTO:

El reclamo N° 060-2015-AAP-AQP de fecha 01 de diciembre del 2015, interpuesto por el Sr. Marcial Fernando Carpio Talavera, identificado con D.N.I N° 29292095 (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 con relación a las medidas adoptadas por el personal administrativo del Aeropuerto, puesto que no se encuentra de acuerdo con el cierre de todas las puertas de ingreso con candado ya que únicamente se deja operativa una puerta para ingresar y otra para salida de pasajeros en una zona sísmica.

Que, al respecto resulta necesario precisar que a solicitud de la Dirección de Seguridad Aeronáutica de la DGAC (Dirección General de Aeronáutica Civil), con base en los atentados terroristas registrados a nivel internacional a partir de los hechos acontecidos en Francia, se procedió a incrementar el nivel de seguridad en el Aeropuerto de Arequipa, colocando el protocolo sobre el Nivel de Amenaza de un grado bajo a un Nivel de Amenaza intermedio, hasta nuevo aviso.

Que, en tal sentido es necesario precisar que según el Programa de Seguridad del Aeropuerto de Arequipa, en su Capítulo 9 "Nivel de Amenaza", el Nivel de Amenaza Medio contempla que cuando existan condiciones que obliguen a mantener en una constante alerta sobre circunstancia frecuentes que alteren el normal funcionamiento del Aeropuerto, se tomará como medida de seguridad en el Zona Pública (Hall Principal), el permitir el ingreso de pasajeros solamente con un acompañante.



Que, en el presente caso, el personal administrativo del Aeropuerto únicamente cumplió con seguir los lineamientos de seguridad establecidos por la DGAC, por lo cual se procedió a clausurar dos puertas por motivos de orden y seguridad, quedando una sola puerta habilitada al ingreso de pasajeros y otra a la salida de los mismos como se puede apreciar en las fotos adjuntas como Anexo 1 de la presente resolución.

Además, es necesario precisar que dicha disposición se hizo de conocimiento de todos los pasajeros y usuarios en **general** con avisos tanto en español como en inglés colocados en las puertas de acceso (ver Anexo 1 de la presente resolución).

Que, en consecuencias, no obstante lamentar los inconvenientes generados por la situación excepcional de seguridad no se verifica incumplimiento por parte del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. puesto que las medidas adoptadas por éste responden a un contexto donde se debe priorizar el orden y la seguridad dentro de las instalaciones del Aeropuerto, 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° 060-2015-AAP-AQP de fecha 01 de diciembre 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 (Paneles Informativos) al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Diego Solís Tejada
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



RESOLUCIÓN N° 060-2015-AAP-AQP
(Anexo I)

