



## **RESOLUCIÓN N° 061-2015-AAP-AQP**

**Expediente : 061-2015-AAP-AQP**  
**Reclamante : Carlos Alberto Rivera Ortiz**

Arequipa, 11 de diciembre de 2015.

### **VISTO:**

El reclamo N° 061-2015-AAP-AQP de fecha 04 de diciembre del 2015, interpuesto por el Sr. Carlos Alberto Rivera Ortiz, identificado con D.N.I N° 40733569 (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 que se le había extraviado un porta ternos dentro del Aeropuerto, el cual se había quedado en uno de los carritos porta equipaje y que al regresar e intentar ingresar al Aeropuerto tuvo que esperar para hacerlo hasta la 05:00 horas en que se abriera el Aeropuerto, momento en el que el personal de informes le indicó que no se había reportado el objeto extraviado y que no podían realizar más acciones si es que no se reportaba el objeto por lo que se cuestiona dicho proceder y asimismo la falta de cámaras de seguridad o sistemas de seguridad en el área de parking que permitan atender este tipo de percances.

Que, si bien el presente reclamo versa sobre la pérdida o sustracción de un objeto en las instalaciones del Aeropuerto, corresponde aclarar en primer término que nuestra empresa no resulta competente para atender la queja en este extremo toda vez que de acuerdo a lo establecido en el



inciso c) del artículo 5° del Reglamento de solución de reclamos de usuarios, la referida pérdida o daño de objetos no es responsabilidad de nuestra empresa en tanto cada usuario del Aeropuerto es responsable por la custodia de sus pertenencias y tampoco se ha alegado que la sustracción o pérdida obedezca a la acción de algún funcionario de nuestra empresa, por lo que el presente extremo del reclamo deviene en improcedente.

Que, en cuanto al extremo referido al funcionamiento del Aeropuerto y a la información brindada al Reclamante, se precisa en primer término que de acuerdo a la Publicación de Información Aeronáutica (AIP-PERÚ) para el caso de Perú comprende desde las 11:00 a 03:00 horas Zulu, esto es, desde las 06:00 horas hasta las 22:00 horas. En consecuencia, no existiría una obligación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A de abrir antes de las 06:00 horas, salvo la existencia de una situación excepcional y específicamente requerida por alguna aerolínea.

Así, en el caso concreto, conforme se aprecia de la comunicación remitida por la aerolínea AVIANCA (Anexo 1 de la presente resolución), se requirió al Aeropuerto la apertura de operaciones y la activación del personal AVSEC en el mes de diciembre a partir de las 05:00 horas, así como la ampliación de servicio SEI a partir de las 06:00 horas, a fin de entender a los pasajeros del vuelo AV814.

Que, siendo que el Aeropuerto atendió lo requerido por la aerolínea, no se presenta un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. al iniciar operaciones y activar la labor del personal AVSEC en el Aeropuerto a partir de las 05:00 horas durante el mes de diciembre. De la misma manera cabe advertir que no es labor del personal del Aeropuerto custodiar las pertenencias de los pasajeros ni realizar actividades que corresponden a otras autoridades, como es la de investigar un presunto hurto o extravío de bienes de los usuarios del Aeropuerto, pues la finalidad del personal es garantizar la seguridad de las operaciones aeroportuarias, pudiendo las personas víctimas de hurtos acudir ante las autoridades competentes.

Que, en ese sentido, el personal al indicar que no se había reportado el objeto extraviado actuó correctamente pues no dio información falsa sin perjuicio del derecho que le asiste al Reclamante de acudir a las instancias competentes para investigar el presunto hurto o extravío.

Que, en relación a la falta de cámaras de seguridad en el área de parking del Aeropuerto, cabe indicar que el Aeropuerto fue entregado en concesión sin dicho equipamiento y tampoco el Estado contempló en las obras obligatorias a ejecutar en el periodo inicial la obligación de su adquisición considerando además que el Contrato de Concesión es una Asociación Público Privada, por lo que no es imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. la falta de dicho equipamiento.

Que, sin perjuicio de ello y en el marco del Contrato de Concesión, la empresa se encuentra coordinando con el Estado la implementación de cámaras de seguridad a través de mecanismos que el Contrato contempla a fin de dar mayor seguridad en el Aeropuerto y evitar que inconvenientes como los descritos en el presente reclamo se sigan suscitando.

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. corresponde declarar infundado el presente reclamo en este último extremo.



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° 061-2015-AAP-AQP de fecha 04 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° 061-2015-AAP-AQP**  
**(Anexo1)**



Arequipa, 13 de Noviembre 2015


Señora:  
Karla Pierina Kasparetto Melgar  
Jefe de Operaciones Arequipa  
Arequipa

**Presente:**

Por medio de la presente solicito a su representada la apertura de operaciones y la activación de personal AVSEC en el mes de Diciembre a partir de las 05:00am y la ampliación del servicio SEI a las 06:00 horas, a fin atender a nuestros pasajeros de salida del vuelo AV814.

Agradeciendo por su amable atención, me despido

Atentamente,

  
Erika Carnejo Torre  
Supervisora de Aeropuerto Arequipa  
AVIANCA



Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca - IIC: 890.100.107-6 - Avenida Calle 26/No. 59 - 15 - Teléfono: (571) 5 077700  
Fax (571) 4 230500 - Bogotá, Colombia