

RESOLUCIÓN N° 002-2016-AAP-AQP

Expediente : 002-2016-AAP-AQP
Reclamante : Augusto Palacios Rojas

Arequipa, 12 de enero de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 002-2016-AAP-AQP de fecha 09 de enero del 2016, interpuesto por el señor José Augusto Palacios Rojas, identificado con DNI N° 99291731 (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 interpone su queja indicando un presunto maltrato por parte de un oficial del Control AVSEC del Aeropuerto, pues señala que fue tratado agresivamente.

Que, resulta necesario precisar que de acuerdo al informe emitido por el Jefe de Seguridad del Aeropuerto, Anexo 1 de la presente resolución, el presunto incidente alegado por el Reclamante se debe a que su casaca cayó dentro de la máquina de rayos X ocasionado que esta se ensuciara. Es así, que ante dicho incidente el Reclamante procedió a sacudir su casaca cerca de la máquina de rayos X y en ese lapso las bandejas que salían de la misma colisionaron con la bandeja del Reclamante



provocando que este se ofuscara y culpara al oficial AVSEC de turno de empujar las bandejas, pese a que en todo momento el oficial trató de orientar y ayudar al pasajero.

Que, en ese sentido, si bien se alega un presunto maltrato sin presentar mayor prueba, lo que motiva que no se pueda declarar fundado el mismo, la empresa tomará en cuenta lo indicado para tomar las medidas correspondientes a fin de que el personal de seguridad cumpla con los procedimientos sin dar sensación de tratos inadecuados y se cumpla con brindar un servicio adecuado a los usuarios.

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 N° 002-2016-AAP-AQP de fecha 09 de enero del 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa.

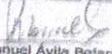
Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Tercero: Notificar la presente Resolución y su Anexo 1 (Informe del Jefe de Seguridad) al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Diego Solís Tejada
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**Resolución N° 002-2016-AAP-AQP
(Anexo1)**

	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007	Edición: Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014
FECHA: 09/01/2016		HORA: 20:00
DE: MANUEL AVILA BEJARANO		CARGO: OFICIAL AVSEC
A: ALEJANDRO CHAVEZ		CARGO: JEFE DE SEGURIDAD (AAP)
ASUNTO: DESCARGO		
<p>Siendo las 20:00 horas un pasajero no puso bien su casaca y cayó dentro de máquina y se ensucio el pasajero se amargo pensando que nosotros la habiamos ensuciado y se puso cerca de maquina sacudiendo la casaca. En eso otras bandejas salian de máquina y chancaron la bandeja del señor y pensé que yo fui el que las empujo y se amargo y tiro las bandejas al piso provocando la molestia del otro pasajero que eran sus bandejas. Discutieron y después me indicaron que yo era el culpable y que lo había hecho al propósito y después pidió hablar con la encargada del turno.</p>		
<p style="text-align: center;">  Manuel Avila Bejarano, OFICIAL AVSEC. </p>		
<small>Prohibido reproducir sin la autorización del Representante de la Dirección de Aeropuertos Andinos del Perú</small>		
<small>Elaborado por: Jefe Corporativo de RRRH</small>	<small>Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas</small>	<small>Aprobado por: Gerente de Administración y Finanzas</small>
		<small>Edición Original 19/11/2014</small>