



RESOLUCIÓN N° 004-2015-AAP-JUL

Expediente : 004-2015-AAP-JUL
Reclamante : Ingrid Morales Unda

Juliaca, 21 de diciembre de 2015.

VISTO:

El reclamo N° 004-2015-AAP-JUL de fecha 17 de diciembre de 2015, interpuesto por la Sra. Ingrid Morales Unda, identificado con DNI N° 36290006 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Capac" de la ciudad de Juliaca (en adelante, el Aeropuerto).

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 del 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 estos 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 debido a que sufrió un presunto trato indebido por parte del personal de seguridad del Aeropuerto, pues señala que al ingresar por el Hall principal con una compañera en muletas, el personal de seguridad no procedió a atenderlas a la brevedad, por lo que dicha inacción y el retraso en la atención del personal de la aerolínea ocasionó serios inconvenientes para ambas pasajeras. Asimismo, indica que el personal administrativo se negó a entregar el libro de reclamaciones.

Que, en cuanto al extremo referido al presunto trato inadecuado por parte del personal de seguridad del Aeropuerto, debemos precisar que en principio todo pasajero que requiera de una atención especial debe coordinar con la línea aérea dicha atención como parte de su contrato de transporte y la línea aérea a su vez podrá coordinar facilidades con nuestra empresa para dicha atención.

Que, sin perjuicio de ello, debemos hacer notar que del reclamo no se desprende que haya existido dicha solicitud ni coordinación y que por el contrario se solicitó a nuestro personal de seguridad realizar la asistencia requerida.



Que, con relación a ello debemos señalar que no corresponde al personal de seguridad de nuestra empresa brindar atenciones que impliquen poner en riesgo la seguridad del Aeropuerto, lo que implica acciones que puedan distraer su servicio.

Que, en ese sentido, pese a que se entiende el malestar de la reclamante se le solicita su comprensión en consideración de que no es posible que el personal de seguridad pueda descuidar sus actividades, por lo que su accionar fue el correcto, tal como se detalla en el informe emitido (Anexo 1 de la presente resolución), en el que dicho personal señala haber explicado a la Reclamante que por motivos de seguridad no se encontraba autorizado para dejar su puesto de trabajo y que en razón de ello cumplió con comunicarle a la aerolínea correspondiente para que atendiera a la Reclamante y a su compañera.

Que, en relación al extremo referido a la negativa del personal administrativo de proporcionar el libro de reclamaciones a la Reclamante, es necesario indicar que sí se cumplió con entregarle el libro de reclamaciones al Reclamante, por lo cual no existe incumplimiento alguno por parte de nuestra empresa prueba de ello es la interposición del presente reclamo; sin perjuicio de ello, nuestra empresa se compromete a capacitar al personal administrativo a fin de que se pueda ofrecer el referido libro de reclamaciones a la mayor brevedad posible

Que, en consecuencia lamentamos los inconvenientes generados, 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.

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 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,

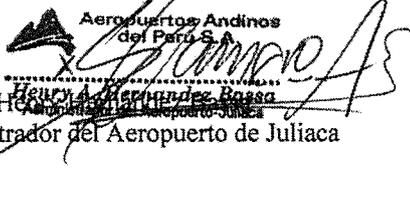
SE RESUELVE:

Primero: Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 004-2015-AAP-JUL, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

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.


Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.
Henry A. Hernández Basoa
H.C. Administrador del Aeropuerto Juliaca
Administrador del Aeropuerto de Juliaca