



## **RESOLUCIÓN N° 001-2016-AAP-AYP**

**Expediente :** 001-2016-AAP-AYP  
**Reclamante :** Jaime Alejandro Bazán Cabellos

Ayacucho, 24 de febrero de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 001-2016-AAP-AYP de fecha 23 de febrero de 2016, interpuesto por el Sr. Jaime Alejandro Bazán Cabellos, identificado con DNI N° 17920962 (en adelante, el Reclamante), en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho.

### **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 estos 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 un presunto maltrato por parte del personal de la empresa. Sobre el particular señala que cuando se apersonó al Aeropuerto para abordar su vuelo de las 07:20 a.m. a Lima, la aerolínea le informó que debido a problemas con el clima, su vuelo fue cancelado y que debían



proceder a recoger su equipaje. Así toda vez que el Aeropuerto no cuentan con personal ni ambientes adecuados para poder custodiar el equipaje, el Reclamante señala que tuvo que proceder a recogerlo en medio de la lluvia, por lo que considera que la empresa le habría brindado un trato inadecuado al mostrar poca consideración para con los usuarios.

Que, resulta necesario precisar que de acuerdo al Contrato de Concesión suscrito entre Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y el Estado Peruano, nuestra empresa no se encuentra en la obligación de implementar ambientes para el resguardo del equipaje de los usuarios en el Aeropuerto, dado que dicha responsabilidad compete exclusivamente a las aerolíneas y operadores de rampa que brindan sus servicios dentro de nuestras instalaciones, puesto que ellos son los encargados de resguardar el equipaje en la bodega de los vuelos que administran.

Asimismo, de acuerdo el informe emitido por el Supervisor de Seguridad AVSEC (Anexo 1 de la presente resolución) se cumplió con explicar al Reclamante que la responsabilidad de custodiar el equipaje es competencia de la aerolínea con la cual se contrata, no siendo dicho deber responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. Sin perjuicio de ello, nuestra empresa hará de conocimiento el presente reclamo a la aerolínea correspondiente, a fin de que pueda implementar las acciones necesarias que permitan mitigar este tipo de inconvenientes.

Que, en consecuencia lamentamos los inconvenientes generados al Reclamante, pero teniendo en cuenta que el resguardo del equipaje no resulta de competencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino de la aerolínea con la cual los usuarios contratan, corresponde declarar improcedente el presente reclamo; sin perjuicio de dejar a salvo su derecho a recurrir a las instancias competentes para interponer los recursos que crea correspondientes.

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 **IMPROCEDENTE** el reclamo 001-2016-AAP-AYP de fecha 23 de febrero de 2016, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho por las razones expuestas.



**Segundo:** Señalar 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.

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

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Edgar Gadea Trujillo

Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

**RESOLUCIÓN N° 001-2016-AAP-AYP**  
**(Anexo1)**

**INFORME 002.AAP-AYP-2016**

**A :** EDDER ROMANI PIZARRO  
SUPERVISOR DE SEGURIDAD AVSEC

**DE :** DIANA AÑÑOS MENDOZA  
OFICIAL AVSEC

**ASUNTO :** DESCARGO DEL RECLAMO N°001-2016

**FECHA :** AYACUCHO, 23 DE FEBRERO DEL 2016

Por el presente me dirijo a usted, para infórmale que siendo las 16:55 hrs del día 23 de febrero del presente año se aproxima el Sr. Jaime Alejandro Bazán Cabellos pasajero del vuelo 2180 de LAN solicitando el libro de reclamaciones del Aeropuerto para lo cual opte por consultarle que cual era el motivo para dicho reclamo, el Sr. Bazán refirió que cuando la aerolínea cancelo el vuelo N°2180 por problemas climatológicos adversos en la ciudad de Ayacucho, indico a los pasajeros que tenían que recoger sus equipajes porque ellos no se hacen responsables de los mismos teniendo el mencionado pasajero que recoger sus equipajes como el resto de los pasajeros del mencionado vuelo; hecho que incomodo al pasajero en mención suponiendo que el aeropuerto se debería hacer cargo de la custodia de estos equipajes devueltos por la aerolínea.

La suscrita indico al pasajero que no era responsabilidad del aeropuerto la custodia de los equipajes por ser esto responsabilidad de la aerolínea; a la insistencia del pasajero se procedió a entregar el Libro de Reclamaciones.

  
YENA DIANA AÑÑOS MENDOZA  
OFICIAL AVSEC



  
AEROPUERTOS ANDINOS  
DEL PERU S.A.  
EDDER ROMANI PIZARRO  
SUPERVISOR DE SEGURIDAD AVSEC