



RESOLUCIÓN N° 022-2016-AAP-AQP

Expediente : 022-2016-AAP-AQP
Reclamante : Zoila Hernández Díaz

Arequipa, 30 de mayo de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 022-2016-AAP-AQP de fecha 17 de mayo del 2016, interpuesto por la Sra. Zoila Hernández Díaz, identificada con DNI N° 47304009 (en adelante, la 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 la Reclamante presenta su queja indicando que por falta de disposición por parte del personal de control de equipaje que trabaja en el Aeropuerto, ésta perdió su vuelo. Así, señala que pese a que contaba con la indicación de la aerolínea para poder pasar con su equipaje, el personal del Aeropuerto no le permitió transportarlo como equipaje de mano.

Que, de acuerdo al informe emitido por los Oficiales de Seguridad AVSEC del Aeropuerto (Anexo 1 de la presente resolución) la Reclamante se habría acercado a los counters de Peruvian Airlines cuando ya había concluido el chequeo de equipaje facturado, señalando que el personal de la aerolínea le habría indicado que tal vez existía la posibilidad de llevarlo como equipaje de mano, siempre que dicho equipaje lograra pasar con éxito los controles de seguridad del Aeropuerto.

Así, al momento que llegó a los controles de seguridad previos al ingreso de la Sala de Embarque, una de las oficiales AVSEC quien se encontraba en el área de la TUUA, advirtió a la pasajera sobre el equipaje



sobredimensionado que estaba llevando. Sin embargo, la pasajera siguió avanzando y cuando llegó al punto de la máquina de rayos X donde se encontraba otra oficial del Aeropuerto, al intentar poner el equipaje en la faja para el procedimiento de inspección, no se logró introducir la maleta debido al excesivo tamaño que ésta tenía. Así, ante dicha situación, se le indicó a la Reclamante que debía disminuir las dimensiones de su maleta retirando algunas cosas pero al parecer la pasajera no contaba con la clave necesaria para abrir la maleta por lo que luego de ello la Reclamante procedió a retirarse.

Que, mediante informe elaborado por el Supervisor del Terminal (Anexo 2 de la presente resolución) se indica que el personal de la aerolínea procedió a explicar a la Reclamante que no estaba permitido el transporte de ese tamaño de equipaje por dicha vía y que la responsabilidad en el presente caso y a quien corresponde recibir el reclamo es a la empresa Peruvian Airlines, ya que el personal de la aerolínea fue quien le indicó que tal vez podía embarcar pese a que su equipaje excedía el tamaño permitido para ser transportado como equipaje de mano y asimismo, en tanto no la acompañaron en caso fuera necesario gestionar una excepción por tardanza de un pasajero.

Así, de la revisión de lo reportado en ambos informes, se aprecia que contrariamente a lo señalado por la Reclamante, pese a que su equipaje excedía las dimensiones para ser transportado como equipaje de mano según las disposiciones aplicables y que no se gestionó con la aerolínea una excepción, el personal que trabaja en Control AVSEC del Aeropuerto tuvo la mejor disposición de colaborar con la Reclamante, tal es así que la oficial que se encontraba en la zona de control TUUA no le negó el ingreso con su maleta y que la otra oficial incluso ayudó a la Reclamante para pasar por la máquina de rayos X, sugiriéndole inclusive que retire algunas cosas de su maleta para no exceder las dimensiones y peso permitido.

Que, en ese sentido, no obstante lamentar 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 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° 022-2016-AAP-AQP de fecha 17 de mayo 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 sus anexos al correo electrónico consignado en el reclamo.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Diego Solis Tejada
Administrador del Aeropuerto de Arequipa