



RESOLUCIÓN N° 017-2016-AAP-AQP

Expediente : 017-2016-AAP-AQP  
 Reclamante : Renzo Mauricio Tejada Herrera

Arequipa, 03 de mayo de 2016.

**VISTO:**

El reclamo N° 017-2016-AAP-AQP de fecha 26 de abril del 2016, interpuesto por el Sr. Renzo Mauricio Tejada Herrera, identificada con DNI N° 40121387 (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 el Reclamante presenta su queja indicando que se habrían producido daños a su celular debido a una presunta negligencia por parte del personal de control AVSEC. Al respecto, señala que al momento de retirar su celular y mochila de la máquina de rayos X del Aeropuerto dicho personal ocasionó que su celular se resbalase de la bandeja de la máquina y en consecuencia se rompa.

Asimismo, el Reclamante señala que la empresa deberá resarcirle los daños ocasionados como consecuencia de la caída de su celular.

Que, en relación a la presunta negligencia por parte del personal de control AVSEC, es necesario precisar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ha cumplido con todos los procedimientos de seguridad establecidos por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), lo que incluyen instruir a los pasajeros para que dejen sus pertenencias dentro de la bandeja de la máquina de rayos X y así realizar el control respectivo.

Que, en el presente caso, cabe mencionar que las bandejas en donde se depositan las pertenencias de los pasajeros, previo al control de la máquina de rayos X, tienen una dimensión adecuada en cuanto a profundidad como para evitar que las pertenencias de los pasajeros como es el caso de celulares puedan caer al piso o en el carril de la máquina de rayos X, cuando están colocadas en ellas. Es así, que en caso un pasajero



coloque adecuadamente sus pertenencias dentro de las bandejas resulta poco probable que alguna de éstas pueda resbalarse y caer fuera de la bandeja de la máquina de rayos X conforme lo señala el Reclamante.

Que, en ese sentido, se puede concluir que no existe responsabilidad por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., toda vez que el personal de control AVSEC cumplió con realizar el procedimiento establecido por la DGAC a fin de evitar cualquier inconveniente con las pertenencias de los pasajeros al momento de pasar por el control de la máquina de rayos X. Asimismo, es necesario precisar que el Reclamante no ha adjuntado ningún medio probatorio que permita demostrar que el procedimiento realizado por parte del personal de control AVSEC fue llevado a cabo de manera negligente.

Que, en ese sentido, no es posible proceder con lo solicitado por el Reclamante en relación al resarcimiento por los presuntos daños ocasionados a su celular, toda vez que no se verifica un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., pues nuestra empresa cumplió con realizar el procedimiento de control establecido; motivo por el cual 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,

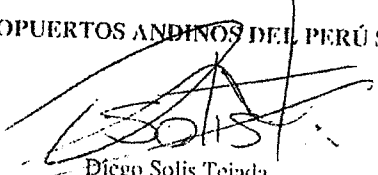
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 017-2016-AAP-AQP de fecha 26 de abril 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 al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

  
Diego Solis Tejada  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa