



RESOLUCIÓN N° 045-2016-AAP-AQP

Expediente : 045-2016-AAP-AQP
Reclamante : Patricia Daniela Valdeiglesias Cárdenas

Arequipa, 23 de noviembre de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 045-2016-AAP-AQP de fecha 14 de noviembre de 2016, interpuesto por la Srta. Patricia Daniela Valdeiglesias Cárdenas, identificada con DNI N° 46884950 (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 señalando que el día 11 de noviembre del presente se acercó al counter de LATAM en el Aeropuerto a fin de registrar su equipaje -el cual consistía en una maleta negra asegurada con candado- para partir en el vuelo LAN2156 con destino a Lima; sin embargo, al día siguiente, cuando procedió a abrir su maleta, notó que el candado había sido perforado en la parte inferior y que le faltaba la suma ascendente a \$ 2700 Dólares americanos y S/. 2300 Soles, los cuales se encontraban en una billetera verde ubicada dentro de la maleta negra antes mencionada, por lo que a través del presente reclamo, solicita la devolución del dinero presuntamente sustraído.

Asimismo, la Reclamante solicitó se investigue al personal involucrado en el traslado de su maleta desde el Aeropuerto de Arequipa hasta Lima, para lo cual requirió se procedan a revisar las cámaras de seguridad ubicadas en el referido Aeropuerto.

Que, con relación al presente reclamo cabe indicar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia, ni intervención respecto del equipaje que los pasajeros entregan a la líneas aéreas para que sean trasladados por éstas, previo control y revisión a cargo de las líneas aéreas directamente o a través de las empresas o personas que contrate para dicha revisión.



Que, en ese sentido, no resulta atendible el presente reclamo por lo que corresponde declararlo improcedente, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea que lo transportó.

Que, con relación al pedido de investigación de los trabajadores involucrados en el traslado del equipaje de la Reclamante, cabe señalar que las cámaras de video vigilancia con las que cuenta el Aeropuerto únicamente se encuentran ubicadas en la zona de control AVSEC, así como en las salas de embarque, por lo que habiéndose registrado la maleta de la Reclamante en el counter de la aerolínea, su equipaje no pasó por los controles de seguridad a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino que fue enviado por la aerolínea directamente a la bodega del avión, actividad que no es monitoreada por las cámaras de video vigilancia ubicadas en el Aeropuerto a cargo de nuestra empresa. Que, en atención a ello, no resulta posible para la empresa atender el pedido de investigación solicitado por la Reclamante en lo que respecta al seguimiento de su equipaje.

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 N° 045-2016-AAP-AQP de fecha 14 de noviembre de 2016, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez de Ballón" de la ciudad de Arequipa por las razones expuestas, sin perjuicio de dejar a salvo su derecho de presentar el reclamo ante la línea aérea que lo transportó y traslado su equipaje.

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