



RESOLUCIÓN N° 048-2016-AAP-AQP

Expediente : 048-2016-AAP-AQP
Reclamante : Celina del Carpio Vásquez

Arequipa, 26 de diciembre del 2015.

VISTO:

El reclamo N° 048-2016-AAP-AQP de fecha 14 de diciembre de 2016, interpuesto por la Sra. Celina del Carpio Vásquez, identificada con DNI N° 29719229 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (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 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, 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.

La Reclamante presenta su queja indicando que el pasajero Vincent Córdova, quien viajó el día 22 de noviembre del presente año, habría dejado un dispositivo móvil en la bandeja a efectos de pasar por los controles de seguridad previos a la Sala de Embarque siendo que posteriormente ya no lo encontró. Al respecto, la Reclamante indica que si bien de la revisión de las grabaciones de la cámara de seguridad se aprecia que el celular fue dejado en la referida bandeja, no se evidencia quien procedió a retirarlo de la misma.

Al respecto, cabe señalar que si bien la Reclamante no es la persona presuntamente afectada, se le citó a fin de verificar las grabaciones siendo que de dicha revisión se pudo constatar que no hubo ningún procedimiento irregular por parte del personal de seguridad aeroportuaria.

Que, según lo informado por el referido personal, debido al ángulo de la cámara de seguridad no se aprecia claramente quién toma el celular sino que únicamente se ve al señor Córdova colocar sus cosas en la bandeja, pasar por el pórtico detector de metales y posteriormente recoger sus cosas; siendo que no se visualiza exactamente qué artículos tomó de la bandeja o si posteriormente algún pasajero tomó su dispositivo móvil. Asimismo, según lo informado por el personal de seguridad, se tiene que no se ha reportado el hallazgo de ningún teléfono móvil en las instalaciones del aeropuerto.

Que, resulta importante resaltar que en cuanto a la supuesta pérdida del teléfono móvil del señor Córdova, los pasajeros son responsables de la custodia de los artículos que llevan consigo siendo que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no se responsabiliza de la pérdida o robo de los objetos de propiedad de los pasajeros.

Que, en atención a lo expuesto y considerando que no se evidencia ningún procedimiento irregular por parte del personal de seguridad aeroportuaria, 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,

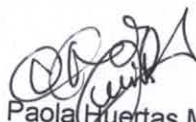
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el Reclamo N° 000048-2016-AAP-AQP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa, 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.



Paola Huertas Mory
Administradora del Aeropuerto de Arequipa