

RESOLUCIÓN N° 001-2017-AAP-TCQ-WEB

Expediente : 001-2017-AAP-TCQ-WEB
Reclamante : Jorge Luis Herrada Garcia

Tacna, 04 de abril de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 001-2017-AAP-TCQ-WEB de fecha 14 de marzo de 2017, interpuesto por el Sr. Jorge Luis Herrada Garcia, identificado con DNI N° 41620398 (en adelante, el 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 del 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.

Que, el Reclamante presenta su queja indicando que el día viernes 10 de marzo del presente, el vuelo 236 de la empresa Peruvian Airlines de la ruta Lima - Tacna vía Arequipa no ingresó a Arequipa debido al mal tiempo y aterrizó en Tacna.

Al respecto indica que sobre esto no fue notificado antes de abordar el vuelo y que lo llevaron hasta Tacna debiendo dirigirse a Arequipa por sus propios medios. Indicó también que al momento de abordar el avión ninguna persona le avisó que el vuelo no iba a entrar a Arequipa, caso contrario señaló que no hubiera procedido a abordar el avión.

Que, con relación al presente reclamo, se indica que si bien la empresa tiene la obligación a través del Contrato de Concesión antes mencionado de brindar determinados servicios aeroportuarios y administrar la infraestructura aeroportuaria, no tiene injerencia en las decisiones sobre variación en la ruta de un vuelo debido a problemas meteorológicos ya que en lo que respecta a la prestación de los servicios de navegación aérea, tales como control de tránsito aéreo y meteorología

aeronáutica, dichos servicios son brindados por CORPAC S.A. en virtud a lo dispuesto en la Resolución Directoral N° 119-2016-MTC/12.

Que, toda vez que la aerolínea es quien mantiene la relación de consumo y servicio de transporte aéreo con el usuario, es ella quien se encuentra en mejor capacidad para informar a tiempo a los usuarios sobre aquellos cambios en el vuelo que se pueda suscitar debido a problemas meteorológicos.

Que, en el caso de nuestra empresa toda vez que el Reclamante partió de la ciudad de Lima y que en dicha ciudad opera un aeropuerto que no forma parte de nuestra empresa, resulta imposible, incluso en caso de haber advertido oportunamente sobre el cambio de ruta del vuelo, haber informado sobre ello al Reclamante.

Así, siendo que en el presente caso nuestra empresa no se encontraba en capacidad de informar sobre un cambio en la ruta del vuelo y en tanto no tiene la atribución legal de prestar servicios de navegación aérea toda vez que dicha función se encuentra a cargo de CORPAC S.A. por delegación efectuada al amparo de la Ley de Aeronáutica Civil, ni brinda el servicio de transporte aéreo a los usuarios siendo que ello corresponde a la aerolínea, no se presenta un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar improcedente el presente reclamo sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de expresar su queja o reclamo a la aerolínea.

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 IMPROCEDENTE el reclamo N° 001-2017-AAP-TCQ-WEB, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Tacna 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.



Alberto Kuriz Ponce
Administradora del Aeropuerto de Tacna