



RESOLUCIÓN N° 001-2017-AAP-AQP-MP

Expediente : 001-2017-AAP-AQP-MP
Reclamante : María Atencio Pacheco

Arequipa, 02 de febrero del 2017.

VISTO:

El reclamo N° 001-2017-AAP-AQP-MP de fecha 20 de enero de 2017, interpuesto por la Sra. María Atencio Pacheco, identificada con DNI N° 09571591 (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 se extravió una laptop en el counter de la aerolínea Peruvian Airlines en el aeropuerto entre las 10.30 a.m. y las 11.30 a.m. del día 20 de enero de 2017, sin que nadie le diera razón sobre la misma y que al solicitar acceso a las cámaras de seguridad, le indicaron que no le podían enseñar la grabación pues para ello debían realizar coordinaciones con el aeropuerto.

Que, por lo expuesto la Reclamante solicita se le reembolse el costo de la laptop considerando además que la pérdida de su equipo atiende a los cambios de vuelo que



habrían generado que tenga que dormir en el aeropuerto desde el día anterior y asimismo que entregue y recoja su equipaje en más de una oportunidad.

Sobre el particular, lo primero a tener en cuenta es que la custodia de los objetos personales que transportan los pasajeros dentro de las instalaciones del Aeropuerto es de entera responsabilidad de éstos últimos, por lo que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no se responsabiliza de la pérdida o robo de los objetos de propiedad de los pasajeros.

Que, asimismo, los cambios de vuelo no son de responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., toda vez que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no es el que los ha decidido ni ocasionado.

Que, del mismo modo, debe tenerse en cuenta que el counter que utiliza la aerolínea Peruvian Airlines si bien está ubicado dentro del aeropuerto, dicho counter es administrador por dicha empresa y su personal por lo que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tampoco tiene injerencia en la administración del counter y del personal de la aerolínea que lo administra.

Que, finalmente, respecto del acceso a las cámaras de seguridad en las zonas de counters del aeropuerto, cabe indicar que la cámaras de seguridad que pueden proporcionar información son operadas por la empresa "SECURITAS" a quien las aerolíneas han contratado para brindar los servicios de seguridad en dicha zona del aeropuerto respecto del equipaje facturado, por lo que en todo caso, debería solicitarse a la aerolínea que coordine con dicha empresa la posibilidad de acceder a las grabaciones.

Que, en atención a lo expuesto y considerando que no se evidencia ningún incumplimiento imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. respecto del reclamo interpuesto, 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° 001-2017-AAP-AQP-MP, 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