



RESOLUCIÓN N° 003-2017-AAP-AYP

Expediente : 003-2017-AAP-AYP
Reclamante : Mariasol Gutiérrez

Ayacucho, 28 de abril de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 003-2017-AAP-AYP de fecha 16 de abril de 2017, interpuesto por la Sra. Mariasol Gutiérrez, identificada con DNI N° 44301880 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho.

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 indicando que solo hay una cola para llegar a la puerta de embarque y que ello genera que los pasajeros lleguen con retraso a su vuelo.

Que, de la revisión del informe emitido por el Oficial AVSEC del Aeropuerto (Anexo 1 de la presente resolución) se aprecia que se indicó a la Reclamante que el personal de seguridad se encontraba trabajando lo más pronto posible para evitar la incomodidad de todos los pasajeros, llegando incluso a habilitarse el ingreso a la sala de controles de inspección diez (10) minutos antes del horario establecido.

Asimismo, en el referido informe se explica que habilitar una cola adicional no hubiera sido una solución para ingresar más rápido a la sala de embarque puesto que la sala de



inspección (pre embarque) se vería excedida en su capacidad toda vez que su aforo permite como máximo la presencia de veinte (20) personas al mismo tiempo.

Cabe precisar que el horario de funcionamiento del Aeropuerto, de acuerdo a la Publicación de Información Aeronáutica (AIP-PERÚ) para el caso de Perú comprende desde las 11:00 a 03:00 Horas Zulu, esto es, desde las 06:00 horas hasta las 22:00 horas. En consecuencia, en primer término no existiría una obligación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. de iniciar actividades u operaciones antes de las 06:00 horas, salvo la existencia de una situación excepcional y específicamente requerida por la aerolínea.

Que, debido a que las operaciones en el Aeropuerto inician a partir de las 06:00 horas, el personal de seguridad únicamente permite el ingreso de los pasajeros a la Sala de pre embarque a partir de esa hora, siendo que en caso un pasajero pretendiera ingresar antes de dicho horario, ello no sería posible toda vez que el personal de control AVSEC aún no estaría disponible en su puesto de trabajo para atender el control e ingreso de pasajeros.

Que, cabe señalar que en el presente caso el reclamo se generó por la cola que se formó para ingresar a la sala de pre embarque debido a que la Reclamante así como otros usuarios, llegaron al Aeropuerto en un horario en el que aún no se habían iniciado las operaciones, razón por la cual se generó una cola que incomodó a la Reclamante señalando que incluso dicha cola habría retrasado su vuelo.

Que, con relación a este último aspecto se indica que la Reclamante sí pudo abordar su avión, ello debido a que tal como se indica en el referido informe, el aeropuerto inició sus operaciones inclusive diez (10) minutos antes del horario previsto a fin de facilitar el ingreso a los usuarios que llegaron temprano, pese a que la empresa no cuenta con ninguna obligación de iniciar operaciones antes del horario previsto, pues tal como ha sido señalado, en ese caso se requeriría de una comunicación expresa de extensión de horario de operaciones requerida por la propia aerolínea lo cual no ha ocurrido en el presente caso.

Así pues en el presente caso no existe un incumplimiento por parte de nuestra empresa siendo que conforme fuera expresado, ésta se limitó a iniciar operaciones en el horario previsto, llegando incluso a permitir que los pasajeros ingresen a la zona de pre embarque diez (10) minutos antes del horario establecido a fin de facilitarles el ingreso.

Asimismo, se precisa 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° 003-2017-AAP-AYP de fecha 16 de abril del 2017, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional “Alfredo Mendivil Duarte” de la ciudad de Ayacucho.

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 y su Anexo 1 al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
JUAN GONZALES VELA
ADMINISTRADOR

Resolución N° 003-2017-AAP-AYP
(Anexo1)

Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.

Ayacucho, 16 de Abril de 2017.

INFORME N° 003-2017-AAP-AYP.

A : Juan Gonzales Vela
Administrador de Aeropuertos Andinos del Perú-Ayacucho

De : Diana Añaños Mendoza
Oficial Avsec

Asunto : Descargo reclamo N° 003

Fecha : 16 de Abril de 2017.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para informarle lo siguiente:

Siendo las 06:15 am del presente, se aproxima la Sra. Mariasol Gutierrez pasajera del vuelo 2180 de LATAM, solicitando el libro de reclamaciones para quejarse por la presencia de cola en el ingreso a la sala de embarque.

Para lo cual al encontrarme de turno acudo a atenderla, la cual al explicarme su malestar, le indico que el personal AVSEC se encuentra trabajando lo más rápido posible para evitar la incomodidad no nada más de ella sino también de los demás pasajeros y adicional se habilito el ingreso a sala 10 minutos antes.

y que si acondicionaba un ingreso más (puesto de TUUA) la sala de inspección (pre-embarque) se vería rebasado ya que el límite de aforo sólo era para 20 personas y que el personal AVSEC está tratando de que los pasajeros ingresen lo más rápido posible a la sala de embarque.



Diana Añaños Mendoza
Oficial AVSEC

