



Carta N° 124 -2017-AAP

Lima, 08 de mayo de 2017

Señora
DORA ENRIQUEZ RICALDI
Jr. Pachacutec 1146 Dpto 507, Jesús María
Lima-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 004-2017-AAP-AYP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 004-2017-AAP-AYP, de fecha 17 de abril de 2017, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A


AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

JUAN GONZALES VELA
ADMINISTRADOR



RESOLUCIÓN N° 004-2017-AAP-AYP

Expediente : 004-2017-AAP-AYP
Reclamante : Dora Enriquez Ricaldi

Ayacucho, 8 de mayo de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 004-2017-AAP-AYP de fecha 17 de abril de 2017, interpuesto por la Sra. Dora Enriquez Ricaldi, identificado con DNI N° 08214817 (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 su malestar con relación a que a pesar de haber sido citados por la aerolínea a las 04:40 horas con sus padres que son adultos mayores, el personal ubicado en la garita de ingreso en principio no les permitió ingresar con el vehículo. Que no obstante, la Reclamante señala que a tanta insistencia lograron ingresar.

Con relación al horario de funcionamiento del Aeropuerto, se precisa que 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 sus operaciones en la terminal, ni permitir el ingreso a la zona de parking antes de las 06:00 ni después de las 22:00 horas, salvo la existencia de una situación excepcional y específicamente requerida por la aerolínea.

Que, toda vez que constantemente las aerolíneas envían comunicaciones requiriendo al Aeropuerto que inicie sus operaciones en un horario distinto, se ha dispuesto que en las instalaciones del aeropuerto –incluyendo la zona de parking- se permita el ingreso de los usuarios a partir de las 5:00 a.m. No obstante, en el presente caso, toda vez que el Reclamante se presentó incluso antes de la hora de citación, en principio no se le permitió el ingreso a la zona de estacionamiento, ya que el personal encargado del cobro por parking así como el personal que labora en el aeropuerto no inicia sus actividades antes de las 5:00 horas.

Que, excepcionalmente, tal como se aprecia en el informe emitido por el personal de seguridad del Aeropuerto (Anexo 1 de la presente resolución) al tratarse de adultos mayores dentro del vehículo, se procedió a dar las facilidades del caso para que puedan ingresar minutos antes de la hora de apertura del Aeropuerto, por lo que la Reclamante y sus familiares sí fueron atendidos con un trato adecuado por parte del personal de seguridad, lo cual incluso es reconocido por la propia Reclamante al presentar su queja.

Que, se recuerda a la Reclamante que los horarios de funcionamiento del Aeropuerto se encuentran debidamente publicados en la página web de la empresa por lo que pueden ser conocidos por los usuarios. Que, siendo que el personal de seguridad actuó en estricto cumplimiento de lo dispuesto por la empresa y que el Aeropuerto operó en cumplimiento del horario previsto para su funcionamiento, no se presenta un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú al haber iniciado y culminado operaciones en el horario señalado.

Que, en todo caso, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, dicho malestar no ha sido generado por algún incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y lamentar lo sucedido sin perjuicio de indicar que la empresa evaluará que excepcionalmente se permita el ingreso a la zona de parking del aeropuerto antes de las 5:00 horas siempre que los pasajeros presenten su tarjeta de embarque y se trate como en este caso, de adultos mayores, en función a la necesidad de la apertura y a los costos que ello representa pese a que, tal como ha sido señalado, la empresa no se encuentra obligada.

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° 004-2017-AAP-AYP de fecha 17 de abril de 2017, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Mendivill 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 al domicilio consignado en el domicilio de la Reclamante consignado en el formulario de reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


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

RESOLUCIÓN N° 004-2017-AAP-AYP
ANEXO 1

A : SR. EDER ROMANI FIZARRO
 DE : AVP. CHIPALLA GUTIERREZ ROMANA
 ASUNTO : NOVEDAD EN EL SERVICIO
 FECHA : LUNES 17 DE ABRIL 2017
 PUESTO : PU-1

Novedades (1):

El sustituto se encontraba de servicio en el puesto PU-1 ingreso principal de AAI siendo las 04:00 AM. Aproximadamente una Pasajera Acompañado con personas en taxi trato de ingresar al vehículo radio taxi por la cual se le intervino indicándole que por medidas de seguridad no podía ingresar con el vehículo. Pero se le indicó que si podía bajar del carro hacia la sala de espera. minutos después solicite al taxista que encienda las luces interiores de dicho vehículo se constato que havia dos personas adultas por lo que procedi a dar las facilidades de ingreso a dicho vehículo.

Es todo lo que informo para los fines que conviene.

Riesgos potenciales (2)

Acciones propuestas (3)

Nota:

- (1) Para ser llenado por el Agente de Seguridad
- (2) Para ser llenado por el Supervisor
- (3) Para ser llenado por el Jefe de Operaciones

Jefe de Operaciones (3)

[Firma]
V° B°

Supervisor (2)

[Firma]
Post Firma:

Agente de Seguridad (1)

[Firma]
Post Firma: