



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

MTC/CORPAC S.A
GCAP.AGCTA.1.074. 2021.C

Callao, 24 de agosto del 2021

Señor(a):

RINA RIVERA BRIOS

Presente. –

Asunto: Reclamo N° 00104 - Usuario CORPAC S.A – HUÁNUCO.

De nuestra mayor consideración:

Por la presente, nos dirigimos a usted en atención al reclamo interpuesto con fecha 11.09.2021, mediante Formulario de Atención de Reclamos N° 00014, a través del cual nos manifiesta que su malestar dado que:

RECLAMO:

“el Sr. Recavarren encargado de la jefatura por la disposición de no dejar entrar a los automóviles con pasajeros hasta la puerta de la sala de embarque él manifiesta que eso es una disposición a nivel nacional en todos los aeropuertos (...)” [sic].

“PEDIDO:

- 1) Que se capacite en buen trato al Sr. Recavarren y cualquiera que ocupe su puesto.
- 2) Que se informe a los pasajeros a la llegada y salida del aeropuerto de la disposición de no dejar entrar vehículos particulares al aeropuerto y su motivo” [sic]

Debemos comenzar señalando que como operadores del Aeropuerto de Huánuco tratamos siempre de brindar los mejores servicios a fin que nuestros usuarios puedan utilizar las

instalaciones aeroportuarias con total normalidad, respetando las normas y protocolos de seguridad y bioseguridad que son aplicados para un normal desarrollo de las operaciones aeroportuarias.

Ahora bien, con relación al reclamo presentado la Jefatura de Aeropuerto de Huánuco, mediante Informe SPNC-1-205-2021-I-DSR, de fecha 13.05.2021, manifestó lo siguiente:

“Cabe mencionar que la disposición y restricciones de ingreso a los aeropuertos a nivel nacional no son disposiciones de las administraciones de aeropuertos, ni de mi persona estos procedimientos están indicados en el “PROTOCOLO SANITARIO SECTORIAL PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID 19 EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRASNPORTE AEREO DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL” emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones mediante RM.NRO 0384-2020-MTC/01 en la cual en su parte 4.2 REQUISITOS PARA EL OPOERADOR DEL AERÓDROMO que a la letra dice:

EL operador del Aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

4.2 Requisitos para el Operador del Aeródromo.

- a) Permitir el acceso a las instalaciones del aeropuerto y al terminal de pasajeros, únicamente a los pasajeros con tarjeta de embarque o reserva. No obstante, lo anterior, se puede permitir el ingreso de un acompañante al pasajero para su ingreso a la terminal de pasajeros, en situaciones particulares debido a que el pasajero requiere asistencia para completar los procesos de embarque en la parte pública o por necesidades particulares (ej. Menores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional está permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieran ingresar en atención a sus funciones o competencias.*

Asimismo, el citado informe añade lo siguiente sobre el acceso en el Aeropuerto “Jorge Chávez”:

En lo que respecta a lo que la usuaria indica que en el “aeropuerto de Lima” si le dejan ingresar con automóvil y/o con cualquier taxi de la calle, no podemos comparar el Aeropuerto Jorge Chávez con el Aeropuerto de Huánuco nuestra playa de estacionamiento es bastante limitada así como las instalaciones del inmueble que sirve para sala de embarque y en general para el desarrollo de nuestras funciones; por lo que resulta totalmente inviable poder acceder a que en general las personas lleguen hasta la sala de embarque en automóviles particulares toda vez que ello generaría ipso facto el rompimiento de los protocolos establecidos producto del estado de emergencia por el COVID – 19.

Con relación al maltrato que señala haber recibido se menciona que la Sra Pilar Figueredo Ruiz, personal Oficial AVSEC indicó que la Sra. Yina Rivera Bríos se acercó a solicitarle el libro de reclamaciones a lo que ella le preguntó amablemente en que podía ayudarla, sin embargo, requirió el libro de reclamaciones no teniendo un trato cortes y/ amable de su persona.

De lo expuesto, se observa, en primer lugar, que dado las condiciones y espacios que maneja el Aeropuerto de Huánuco no es equiparable al Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez". En segundo lugar, el oficial de seguridad actuó tratando de colaborar con su persona teniendo una respuesta a ello y finalmente, tenemos que el hecho concreto es que dado las condiciones de dicha sede aeroportuaria no podemos acceder a que los pasajeros lleguen hasta la sala de embarque en vehículos particulares porque ello generaría desorden y el inmediato rompimiento del "Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID – 19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros a Nivel Nacional". Dicho documento establece claramente cuáles son las excepciones para que los pasajeros puedan tener asistencia para completar el proceso de embarque, siendo que su caso no se encuentra dentro de éstas; por lo cual, no resulta inviable a su requerimiento.

Siendo esto así, no resulta atendible su reclamo por lo que lo declaramos infundado; asimismo, le hacemos presente que, de no estar conforme con la respuesta y aplicando los artículos 36° y 38° del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A, usted podrá interponer recurso impugnatorio de reconsideración o apelación, mediante carta dirigida a CORPAC S.A, dentro del plazo de quince días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente carta de respuesta.

Finalmente, conforme al numeral 2 del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de CORPAC S.A., notificamos la presente a través de su correo electrónico y/o la página web de nuestra representada a fin de garantizar su derecho al conocimiento oportuno de lo resuelto.

Atentamente,

Rosario Sandoval Carlos (e)
Gerente Central de Aeropuertos
CORPAC S.A