

## DEFENSORÍA DEL PUEBLO: CORPAC DEBE IMPLEMENTAR PLAN DE CONTINGENCIA ANTE POSIBLES SITUACIONES DE EMERGENCIA QUE IMPACTEN EN EL SERVICIO AEROPORTUARIO

- *Se advierte con preocupación que falta de mecanismos de información y reclamación afectan severamente derechos de pasajeros.*
- *Hecho ocurrido la semana pasada advierte fragilidad de la seguridad operacional en el servicio aeroportuario nacional.*

Luego del anuncio hecho por el defensor del pueblo, Josué Gutiérrez, de crear una comisión especial encargada de investigar los sucesos ocurridos domingo 2 de junio en el aeropuerto Jorge Chávez, que motivaron la interrupción de numerosos vuelos a nivel nacional, la Defensoría del Pueblo dio a conocer hoy los resultados del análisis de la información recogida en estos días, en los que **se reitera la necesidad de declarar en emergencia el sistema de navegación aeroportuaria que permita la reestructuración de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac)**. Asimismo, se advierte que los hechos no pueden ser considerados como fortuitos, pues se debió contar con un plan de contingencia y adoptar medidas preventivas mediante el mantenimiento oportuno del cableado eléctrico de la pista de aterrizaje del principal terminal aéreo del país.

De acuerdo a las conclusiones del informe, se advierte con preocupación la ausencia de un mecanismo de reclamación directa de los usuarios del servicio de transporte aéreo en situaciones de emergencia. Esta situación se debería a que Corpac no tiene una relación directa con los pasajeros, por lo que las aerolíneas se convierten en los únicos interlocutores por ser los prestadores del servicio; sin embargo, este incidente evidencia la vulnerabilidad en la que se encuentran los pasajeros afectados quienes, independientemente de la reprogramación de vuelos que realiza la aerolínea, no tienen a quien reclamar los perjuicios económicos que les habría ocasionado la imposibilidad de viajar a sus destinos.

Un ejemplo de ello es que se ha podido constatar que las oficinas de Corpac no atienden las 24 horas todos los días de la semana; solo de lunes a viernes en horario de oficina, lo cual resulta preocupante ante situaciones de emergencia. Asimismo, que **el personal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) no estuvo presente en los aeropuertos de Trujillo e Iquitos al momento que pasajeros nacionales y extranjeros requerían su presencia**.

Ante ello, se señala que Indecopi, al ser la institución encargada de la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, debe poner a disposición de los interesados sus canales de comunicación. Asimismo, Corpac debe informar sobre la cobertura de las pólizas de seguro ante daños generados como consecuencia de fallas en el servicio, a fin de que puedan activarse las indemnizaciones correspondientes.

"Se advirtió que no existió un mecanismo establecido que permita a los pasajeros afectados por la suspensión del servicio de transporte aéreo accionar contra la empresa prestadora de servicios aeroportuarios, que en este caso es Corpac, la que, si bien no tiene una relación contractual directa con aquellos, sus operaciones o la falta de estas sí pueden llegar a afectar directamente a los pasajeros", se lee en el informe. En ese sentido, se señala que, para cautelar el derecho a la información que le asiste a todo pasajero **se requiere que todos los actores vinculados a la prestación del servicio adapten y amplíen los mecanismos de comunicación establecidos**.

Otro de los hallazgos que preocupa a la Defensoría del Pueblo es que aún no se haya podido determinar con contundencia la causa que generó el cortocircuito en las instalaciones eléctricas de las luces de borde de la pista de despegue y aterrizaje del aeropuerto Jorge Chávez, pues se maneja el supuesto de que los cables podrían haber sido dañados o mordidos por roedores o por una falla atípica. En ese sentido, **se advierte una situación de la fragilidad de la seguridad operacional en el servicio aeroportuario nacional.**

Asimismo, se aborda con preocupación que, si bien la pista 2 del aeropuerto tiene conformidad del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran), Corpac y LAP hayan acordado la realización de una nueva verificación técnica de las lunas adquiridas. Asimismo, que la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) no haya comunicado la falta de mantenimiento o cambio del cableado de las luces de la pista de aterrizaje en su última supervisión.

Tras describir cada uno de los hallazgos, el informe concluye con distintas recomendaciones entre las que destaca **el pedido a Corpac de elaborar un plan de contingencia que responda ante posibles situaciones de emergencia que impacten en el servicio aeroportuario y de habilitar una oficina de atención disponible 24/7 en los aeropuertos bajo su administración.** A Indecopi, por su parte, se recomienda garantizar la presencia de personal suficiente en todos los aeropuertos a fin de orientar a los usuarios del servicio en situaciones de riesgo o emergencia y supervisar el cumplimiento de la publicidad visible del libro de reclamaciones en las instalaciones del aeropuerto, sobre todo en los counters de las aerolíneas.

Finalmente, se exhorta a la DGAC a determinar el inicio del proceso sancionador contra Corpac a fin de que se identifique responsabilidades por la omisión o negligencia de no realizar mantenimiento preventivo a los sistemas eléctricos de las luces de borde de la pista de despegue y aterrizaje.

Lima, 10 de junio de 2024