



RESOLUCIÓN N° 014-2015-AAP-TCQ

Expediente : 014-2015-AAP-TCQ
Reclamante : Michael Henry Pérez Chaupis

Tacna, 30 de noviembre de 2015.

VISTO:

El reclamo N° 014-2015-AAP-TCQ de fecha 15 de noviembre de 2015, interpuesto por el Sr. Michael Henry Pérez Chaupis, identificado con DNI N° 10347061 (en adelante, el Reclamante), en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna.

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 estos 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, el Reclamante presenta su queja indicando su malestar debido a una presunta sustracción de una botella de licor que se encontraba en su equipaje de mano al momento de pasar por el control AVSEC del Aeropuerto. Asimismo, el Reclamante señala que no existen cámaras de seguridad en la Sala de Embarque del Aeropuerto, indicando además que producto de este inconveniente perdió su vuelo. Finalmente, el Reclamante señala que fue víctima de un presunto maltrato por parte del personal de seguridad del Aeropuerto.

Que, en relación a la presunta sustracción de la botella de licor del equipaje de mano del Reclamante, tal como se puede apreciar en la comunicación remitida al intendente de Aduanas (Anexo 1 de la presente resolución) y el Informe emitido por el oficial AVSEC (Anexo 2 de la

presente resolución), de la revisión efectuada al equipaje de mano del Reclamante no se ha podido evidenciar que ésta haya contenido una botella de licor, por lo que no ha quedado acreditado que se haya producido la sustracción alegada por el Reclamante.

Que, con relación a lo acontecido, el Administrador del Aeropuerto de Tacna habría expresado que si bien el personal de aduanas indicó al Reclamante que detectó una botella en su equipaje de mano, es probable que debido al flujo de pasajeros en ese momento, dicho personal haya confundido el equipaje al momento de ver el monitor (máquina de rayos X) del control AVSEC, razón por la que solicitó al Reclamante que abra su equipaje, cuando en realidad se trataba del equipaje de otro pasajero.

Que, si bien en el presente caso no se puede determinar si efectivamente ocurrió una sustracción, corresponde indicar que incluso en el caso de haberse producido el hurto de la botella del equipaje de mano del Reclamante, se indica que Aeropuertos Andinos del Perú S.A brinda el servicio de Control AVSEC con la finalidad de impedir actos de interferencia ilícita en el Aeropuerto; siendo importante aclarar que dicho servicio incluye el control del tipo de mercancías que los pasajeros portan al momento de ingresar la zona de acceso restringido del Aeropuerto, siendo que dicha obligación no implica el custodiar las pertenencias de los pasajeros, pues este tipo de precauciones le corresponden a cada uno de los usuarios que ingresan al Aeropuerto; motivo por el cual no existe incumplimiento por parte de nuestra empresa sobre este extremo del Reclamo.

Que, en relación a la falta de cámaras en la Sala de Embarque del Aeropuerto, cabe indicar que el Aeropuerto fue entregado en concesión sin dicho equipamiento y tampoco el Estado contempló en las obras obligatorias a ejecutar en el periodo inicial la obligación de su adquisición considerando además que el Contrato de Concesión es una Asociación Público Privada, por lo que no es imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., la falta de dicho equipamiento en la Sala de Embarque.

Que, sin perjuicio de ello y en el marco del Contrato de Concesión la empresa está coordinando con el Estado la implementación de cámaras de video vigilancia a través de los mecanismos que el Contrato contempla a fin de dar mayor seguridad al Aeropuerto.

Que, en cuanto a la pérdida del vuelo del Reclamante a causa de los presentes hechos, resulta necesario aclarar que de acuerdo al informe emitido por el oficial AVSEC (Anexo 2 de la presente resolución), el personal de la aerolínea en varias oportunidades solicitó al pasajero embarcar; sin embargo el pasajero manifestó su voluntad de no abordar su vuelo.

Que, en cuanto al extremo referido al trato inadecuado que sufrió el Reclamante, es necesario señalar que en el presente caso dicho incidente no ha sido debidamente acreditado, puesto que no tienen los medios probatorios que efectivamente aseguren que se ha dado el presunto trato inadecuado por parte del personal de seguridad, por lo que dicho hecho tampoco es imputable a la empresa

Que, por las consideraciones expuestas, corresponde declarar infundado el presente reclamo en todos sus extremos por no existir incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.; considerando además que la Reclamante no ha proporcionado pruebas fehacientes que acrediten que



se produjo la sustracción de la botella así como el presunto trato inadecuado por parte del personal de Control AVSEC.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar **INFUNDADO** el reclamo 014-2015-AAP-TCQ de fecha 15 de noviembre de 2015, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional “Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa” de la ciudad de Tacna por las razones expuestas.

Segundo: Señalar 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 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.

Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

RESOLUCIÓN N° 014-2015-AAP-TCQ
(Anexo1)

	SUNAT TACNA EMP. : 172-389900-2015-025888-8 FECHA: 2015-11-26 RECEP: WILVER LEIVA ROJAS
"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"	
Tacna, 26 de Noviembre del 2015	
<u>OFICIO No. 053-2015-AVSEC-SPTN</u>	
SR :	DR. JORGE MONTOYA ATENCIO INTENDENTE ADUANAS TACNA
DE :	SR. ALBERTO KURIZ PONCE ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA
SOLICITO :	INFORME
<p>Me es grato dirigirme a Ud. y a la vez comunicarle que el día 15 de Noviembre del 2015 se produjo un incidente con un pasajero intervenido por su personal - Sr Omar Ortiz Barrera - en Sala de Embarque de nuestro aeropuerto, supuestamente por llevar una botella de licor en su equipaje de mano. Pero al momento de abrir el equipaje del pasajero intervenido no había ninguna botella dentro señalando el pasajero que había sido objeto del robo de la supuesta botella manifestado en nuestro Libro de Reclamaciones.</p> <p>Es muy probable que su personal haya confundido de equipaje al constatar en nuestro monitor de scanner (máquina de rayos X) ya que nos encontrábamos en hora punta con bastante flujo de pasajeros siendo imposible realizarse un robo en presencia de tanto pasajeros y del personal de seguridad del aeropuerto.</p> <p>Por lo cual, a solicitud del Área Legal de nuestra empresa y dar respuesta a dicho reclamo, solicitamos por intermedio de Ud. el descargo y/o informe de su personal Sr. Omar Ortiz de lo acontecido dicho día recalando simplemente que no existía ninguna botella en el equipaje del pasajero intervenido.</p> <p>Aprovechamos la oportunidad para expresarle nuestra consideración y estima.</p>	
 ALBERTO KURIZ PONCE ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA	

RESOLUCIÓN N° 014-2015-AAP-TCQ
(Anexo2)



INFORME N°002-2015-TCQ-ADM-AAP

A : SUPERVISOR DE SEGURIDAD AAP TACNA
GROVER VEGA PEREZ

DE : OFICIAL AVSEC
CARDENAS DAVILA AYESA ANGELICA

MOTIVO : DESCARGO RECLAMO No. 014

FECHA : TACNA, 16 DE NOVIEMBRE DEL 2015

Me dirijo a Ud. a fin de informarle que ocurrió el día de ayer en sala de embarque :

Que siendo las 18:00 hrs aproximadamente en el vuelo LA2166 de LAN PERU, me encontraba en el puesto de máquina de rayos X y a la vez como Jefe de Grupo AVSEC cuando personal de aduanas Sr. Omar Ortiz solicitó al pasajero identificado como Henry Perez Chaupis DNI 10347067 la apertura de su mochila ya que vio en nuestro monitor de maquina rayos X una supuesta botella por declarar.

El pasajero señaló que llevaba una botella pero al abrir su mochila en presencia de personal Aduanas no había ninguna botella. Fue en ese momento que el pasajero se ofuscó señalando que se le había perdido o sustraído su supuesta botella de su mochila en los controles de seguridad.

Me apersoné al pasajero Perez indicándole que en ningún momento se abrió su mochila durante los controles de seguridad hasta el momento que lo solicito personal de Aduanas y que era imposible que alguien lo hiciera porque estábamos con flujo de pasajeros y obviamente habria muchos testigos del supuesto robo que aduce. Toda esta explicación se la di de manera cortés y sin faltarle el respeto en ningún momento al pasajero Perez quien se encontraba ofuscado durante toda la conversación y en ningún momento aceptaba mi explicación comportándose de manera alterada.

Simultáneamente se apersonó el Sr. Rafael Pérez Velasco - trabajador de LAN en varias oportunidades solicitándole al pasajero si iba a embarcar o no ya que era el único que faltaba subir a la aeronave recibiendo como respuesta del pasajero que no abordaría.

Ante el escándalo que hacía el pasajero en Sala de Embarque por la supuesta pérdida de su botella de licor se solicitó apoyo policial apersonándose los SO3 PNP Jenifer Uchatsara Lema y SO3 PNP Jhoel Guevara Copeja quienes se encargaron de retirar al pasajero en mención de Sala de Embarque al Hall Principal