



AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"

AREQUIPA

Av. Aeropuerto N°. S/N Cerro Colorado / Arequipa

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° N° 00034 - 2016 - AAP - AQP		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
Penia Kshaila Acevedo		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida		
Calle Taropacá # 927		
Provincial/Departamento		
Tacna		
País		
Perú		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
00496776		
4 Correo electrónico		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y precisión del Reclamo		
<p>Estoy retornando de la ciudad de Arequipa a Tacna con mi menor hijo de 17 años, el personal del Aeropuerto de Arequipa me ha detenido haciendo que pierda el vuelo en la Aerolínea Powurion aún cuando la Srta del checkin me dio pase, porque sólo contaba con un permiso notarial de viaje de menor porque el DNI está vencido y me tengo que quedar con todo el perjuicio que esto conlleva.</p> <p><small>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</small></p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
[Firma manuscrita]		[Huella digital]

CARGO

Carta N° 660-2016-AAP

Lima, 02 de setiembre de 2016

Señora:
CECILIA GLADYS COHAILA ACEVEDO
Calle Tarapacá No. 927
Tacna.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 034-2016-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 034-2016-AAP-AQP, de fecha 30 de agosto de 2016, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A


Javier Rizo Patrón Larrabure
Apoderado


DNI 00496776


06-09-2016

15:24





RESOLUCIÓN Nº 034-2016-AAP-AQP

Expediente : 034-2016-AAP-AQP
Reclamante : Cecilia Gladys Cohaila Acevedo

Arequipa, 02 de setiembre de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 034-2016-AAP-AQP de fecha 30 de agosto de 2016, interpuesto por la Sra. Cecilia Gladys Cohaila Acevedo, identificada con DNI N° 00496776 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, Aeropuerto).

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, siendo que estos deben 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 presentó su queja indicando que no se autorizó el embarque de su menor hijo por no contar con el DNI vigente que permita confirmar su identidad con la consignada en la autorización notarial con la que contaba, a pesar de que personal de la aerolínea le permitió la realización del check-in del menor de edad y en consecuencia, mencionó que perdieron el vuelo respectivo.



Que, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, ha emitido la "Guía de Seguridad del Pasajero" (documento que se adjunta a la resolución como Anexo 1), la misma que indica que es de lectura obligatoria para todos los usuarios de los distintos aeropuertos a nivel nacional. En dicha guía se estipula taxativamente, entre otros aspectos, el procedimiento de identificación que deben seguir los pasajeros a solicitud de la aerolínea, personal de seguridad del aeropuerto, autoridades de migración, policial o aduanera.

Que, en cuanto a los documentos requeridos para el abordaje, de acuerdo al punto 13.2.2 del Programa de Seguridad de Aviación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (Programa de Seguridad), que adjuntamos como Anexo 2 de la presente resolución, para poder proceder a abordar es necesaria la presentación de cualquiera de los documentos en su versión original que el mencionado Programa de Seguridad detalla, entre los cuales se encuentra el Documento Nacional de Identidad, Licencia de Conducir (MTC), Documento de Identidad Policial o Militar, Pasaporte, y Carnet de Extranjería

Asimismo, de acuerdo al punto 13.1.8 del Programa de Seguridad de Aviación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (adjunto como Anexo 3 de la presente resolución) se establece que el acceso a las zonas estériles del Aeropuerto, está a cargo de los Oficiales de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC), siendo que toda vez que dicho personal se encuentre de servicio en el puesto de control de seguridad de la sala de embarque, solo permitirá el ingreso de aquellos pasajeros que aporten su documento de identificación original, llámese en el caso de los Nacionales: DNI, Licencia de Conducir, Tарjetas de Identidad Militar o Pasaporte (Vigente).

Que, en relación al argumento de la Reclamante que señala que contaba con la autorización notarial de viaje, cabe señalar que el mencionado documento no exime a la Reclamante de la aplicación de las normas citadas en párrafos anteriores en el control previo al abordaje de su viaje, que requieren de la documentación vigente que identifique a los pasajeros.

Asimismo, es pertinente indicar que la administración del aeropuerto de Arequipa, es independiente de las decisiones tomadas por las aerolíneas usuarias del Aeropuerto, motivo por el que la aplicación de las medidas de seguridad previas al embarque son aplicadas sin tomar en cuenta las acciones realizadas por la aerolínea respectiva. Esto con la finalidad de brindar la seguridad necesaria a todos los usuarios del Aeropuerto.

Que, en el presente caso se aprecia que si bien el DNI no constituye el único documento necesario para acreditar la identidad de una persona en el Aeropuerto y en consecuencia para poder abordar un vuelo, de la normativa mencionada se aprecia la obligatoriedad de presentar los documentos requeridos en su condición vigente, siendo que dicho requerimiento atiende a un aspecto de seguridad dentro del Aeropuerto, por lo que el proceder del personal del Aeropuerto en el presente caso se encuentra plenamente justificado en las normas sobre seguridad y no constituye un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. razón por la que corresponde declararlo infundado.



Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar **INFUNDADO** el Reclamo N° 034-2016-AAP-AQP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

Segundo: 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.

Tercero: Notificar la presente resolución y su Anexo 1 (Guía de Seguridad del pasajero), Anexo 2 y 3 (Programa de Seguridad de Aviación) al domicilio consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Diego Solis Tejada
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



RESOLUCIÓN N° 034-2016-AAP-AQP
(Anexo1)



*Todo
esfuerzo en la
Aviación Civil está
destinado a proteger
las vidas humanas*

Guía de Seguridad del Pasajero

La lectura de este documento es obligatoria
El incumplimiento de sus normas puede
ocasionarle la pérdida del vuelo



RESOLUCIÓN N° 034-2016-AAP-AQP **(Anexo1)**

Identificación

Debe identificarse con sus documentos de viaje (tarjeta de embarque, pasaporte, etc.) y a solicitud de la aerolínea, personal de seguridad del aeropuerto, autoridades de migración, policiales o aduaneras. Si no presenta los documentos exigidos, la aerolínea podrá recusarse a su embarque.

Pasajeros de movilidad reducida deberán comunicar sus necesidades al operador aéreo.

Para el transporte de menores de edad, los padres o tutores deberán presentar un Permiso Notarial o del Juzgado, reconociendo la firma de uno de los padres para vuelos nacionales y la de ambos para vuelos internacionales.

Procedimientos de control

Debe acatar las normas de seguridad y operación aeronáutica, sometiéndose a las revisiones y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestas por el operador del aeropuerto o la aerolínea durante el embarque, el vuelo y el desembarque. De solicitarse la inspección del equipaje, deberá colaborar con la autoridad que lo solicita; en caso contrario, usted o su equipaje podrán embarcarse.

Revisiones

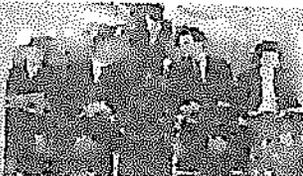
Si lleva objetos valiosos declarados o existe alguna Preocupación sobre algún que las revisiones se efectúan en privado.

Requisitos

El personal de seguridad que realice las funciones de inspección en los puestos de control a los puntos de seguridad (terminal de pasajeros y acceso a la plataforma de aeronaves) está facultado a requisar todo objeto o artículo prohibido y peligroso.

Comportamiento

Debe acatar las instrucciones de seguridad y comportamiento en vuelo de la aerolínea, impartidas desde el embarque, despegue, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. La Ley estipula que el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave y que los tripulantes y pasajeros durante el vuelo están bajo su autoridad.



***Cumpliendo con los
deberes y responsabilidades
a bordo estamos contribuyendo
a la seguridad de todos***



**RESOLUCIÓN Nº 034-2016-AAP-AQP
(Anexo2)**

	PROGRAMA DE SEGURIDAD DE AVIACIÓN	Fecha: 02/02/2016	MIC: SEC
	MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL AEROPUERTO	Edición: 01/2016	Página: 08

13.2 MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL AEROPUERTO (CONTROL DE SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS Y DEL EQUIPAJE DE MANO)

Control de Seguridad de los Pasajeros y del Equipaje de Mano

El registro de pasajeros y equipajes de mano es de responsabilidad del operador del aeropuerto.

13.2.1 DOCUMENTOS PARA EL VUELO

El encargado de administrar, emitir y controlar los tickets de los pasajeros, y el capotador aéreo, además será el responsable de la emisión de las tarjetas de embarque y etiquetas de equipajes.

Los pasajeros deberán adquirir los tickets de viaje a través del operador aéreo correspondiente o en las agencias de viajes autorizadas.

Se encuentra terminantemente prohibida la venta de tickets de manera informal en el aeropuerto, en caso se presentara esta situación se deberá dar parte a la Policía Nacional del Perú, a INDECOP y a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

El manejo de los pasajeros en lista de espera deberá de realizarse en los alrededores del edificio aéreo, en el Hall Principal, de ninguna manera se permite el manejo de pasajeros en lista de espera en salas de embarque. Solo se podrá ingresar a la sala de embarque los pasajeros confirmados para el vuelo. En caso de presentarse este ordenamiento, se informara a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Adicionalmente, los pasajeros deberán presentar documentos de identidad que coincidan que ellos con los propietarios de la tarjeta de embarque con su foto y el rango de la tarifa única de una aerolínea con un boleto en el pasaje.

13.2.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PASAJEROS

Aeropuertos Andinos aceptará como documentos de identidad de los pasajeros, para el control de acceso previo al puesto de inspección de salida de pasajeros, los siguientes:

Para vuelos Nacionales (solamente)

- Documento Nacional de Identidad
- Licencia de Conducir (MTC)
- Documento de Identidad Postal o Rural
- Pasaporte
- carnet de Extranjería



RESOLUCIÓN Nº 034-2016-AAP-AQP
(Anexo3)

13.1.8 ZONAS ESTERILES

El control en los accesos a las zonas estériles del aeropuerto, está a cargo del personal de Oficiales de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC).

	PROGRAMA DE SEGURIDAD DE AVIACION	Fecha: 15/01/2016	MES: SE
	MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL AEROPUERTO	Revisión: ORDENAL	Página: 54

El personal que se encuentre de servicio en el puesto de control de seguridad de salas de embarque, solo permitirá el ingreso de aquellos pasajeros que porten su documento de identificación original, éstos son:

Nacionales: DNI, Licencia de Conducir, Tarjetas de Identidad Militar o Pasaporte (VIGENTES).

Estrangeros: Pasaporte, Cédula de identificación (según convenios internacionales), cédulas de extranjería (VIGENTES), solamente.

Desde el 1ro de Mayo del 2012 Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (AAP) ha implementado, para comodidad del usuario, el sistema de TLUJA electrónico en el cual dicho impuesto viene incluido en el pasaje.

También se podrá permitir el acceso a aquellos usuarios que cuente con la identificación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., con el acceso autorizado especificando al área a que se dirige, pudiendo ser esta identificación de uso permanente, provisional o de visitante.

Otras personas autorizadas para acceder a estas áreas, son los inspectores de la Dirección General de Aeronáutica Civil, debidamente identificados.

El personal de pilotos, técnicos y auxiliares de vuelo, también podrán acceder a estas áreas, como parte de la tripulación de un vuelo, debiendo encontrarse debidamente uniformados y con la identificación de su línea aérea. Adicionalmente tendrán que presentar una copia general o manifiesto del vuelo, a fin de mantener un registro de quienes forman parte de la tripulación de la compañía, y así evitar algún filtrado.

Nadie está exento del proceso de inspección, si el pasajero o usuario no desea seguir este procedimiento, no se le permitirá el acceso a las salas de embarque, debiendo notificar a su aerolínea de la situación.