



### RESOLUCIÓN N° 003-2016-AAP-AYP

**Expediente** : 003-2016-AAP-AYP  
**Reclamante** : José Martín Rojas Ramírez

Ayacucho, 04 de marzo de 2015.

#### **VISTO:**

El reclamo N° 003-2016-AAP-AYP de fecha 28 de febrero de 2015, interpuesto por el Sr. José Martín Rojas Ramírez, identificado con DNI N° 02603762 (en adelante, el Reclamante), en el Aeropuerto "Coronel FAP 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 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 que el personal de control AVSEC no le permitió acceder a la sala de embarque del Aeropuerto a la hora en que llegó (14:30 horas).

Que, al respecto, cabe indicar que la negativa del personal para permitir el acceso a la sala de embarque del Aeropuerto, se debió a la inspección que se estaba realizando a los equipos de rayos X y pórticos (Anexo 1 de la presente resolución), motivo por el cual la referida sala se encontraba cerrada en el momento en que el Reclamante se apersonó para abordar. Asimismo, cabe precisar que la sala de embarque reanudó sus actividades con tiempo suficiente de anticipación respecto al vuelo programado (16:30). Prueba de ello es que a las 15:40 horas, que decidió ingresar el Reclamante nuevamente, pudo hacerlo sin ningún inconveniente (Anexo 2 de la presente resolución).



Que, si bien en un primer momento el oficial AVSEC indicó al Reclamante que debía acudir a efectuar el check in previamente en el counter de la línea aérea ubicado en la terminal, ello fue en mérito a que no tenía conocimiento de que el pasajero contaba con el boarding pass impreso y no la razón del impedimento de ingresar a la Sala. Por el contrario, la razón del impedimento fue el control que la empresa realiza a los equipos de manera previa a habilitar el ingreso a la Sala a efectos de garantizar un adecuado funcionamiento.

Que, en consecuencia, toda vez que no se identifica un incumplimiento de la empresa respecto del reclamo formulado corresponde declararlo infundado sin perjuicio de entender el malestar del Reclamante y expresarle nuestro compromiso de tomarlo en cuenta para adoptar medidas en beneficio de los pasajeros y mitigar el impacto que puede generar la inspección previa de los equipos.

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 (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.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo 003-2015-AAP-AYP de fecha 28 de febrero de 2015, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho por las razones expuestas sin perjuicio de entender el malestar del Reclamante y expresarle nuestro compromiso de tomarlo en cuenta para adoptar medidas en beneficio de los pasajeros y mitigar el impacto que puede generar la inspección previa de los equipos.

**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.**

Edgar Gadea Trujillo  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho



**RESOLUCIÓN N° 003-2016-AAP-AYP**  
(Anexo1)

**INSPECCION DE AREAS Y EQUIPOS DEL AEROPUERTO**

FECHA Domingo 28/04/16

**TURNO MAÑANA**

AREAS DE INSPECCION	NOMBRES Y APELLIDOS	ANTES DE VUELO	NOMBRES Y APELLIDOS	DESPUES DE VUELO	FIRMA
SALA PRINCIPAL	Juan Pablo Tello	07:20	Juan Pablo Tello	7:40	[Firma]
SALA DE EMBARQUE / TOLVA	Osvaldo Madro	7:20	Osvaldo Madro	7:40	[Firma]
PUNTO DETECTOR DE METALES	Diego Illanes	7:20	Diego Illanes	7:40	[Firma]
MÁQUINA DE RAYOS X	Diego A. HERRERA	7:20	Diego A. HERRERA	7:40	[Firma]
SALA VIP	---	---	---	---	---
CASETA	---	---	---	---	---
SALA DE LUGARES	Diego Illanes	7:20	Diego Illanes	7:40	[Firma]
SALA DE LUGARES	Osvaldo Madro	7:20	Osvaldo Madro	7:40	[Firma]
OBSERVACIONES					

**INSPECCION DE AREAS Y EQUIPOS DEL AEROPUERTO**

FECHA Lunes 29/04/16

**TURNO MAÑANA**

AREAS DE INSPECCION	NOMBRES Y APELLIDOS	ANTES DE VUELO	NOMBRES Y APELLIDOS	DESPUES DE VUELO	FIRMA
SALA PRINCIPAL	Juan Pablo Tello	07:20	Juan Pablo Tello	7:40	[Firma]
SALA DE EMBARQUE / TOLVA	Osvaldo Madro	7:20	Osvaldo Madro	7:40	[Firma]
PUNTO DETECTOR DE METALES	Diego Illanes	7:20	Diego Illanes	7:40	[Firma]
MÁQUINA DE RAYOS X	Juan Pablo Tello	7:20	Juan Pablo Tello	7:40	[Firma]
SALA VIP	---	---	---	---	---
CASETA	---	---	---	---	---
SALA DE LUGARES	Diego A. HERRERA	7:20	Diego A. HERRERA	7:40	[Firma]
SALA DE LUGARES	Diego A. HERRERA	7:20	Diego A. HERRERA	7:40	[Firma]
OBSERVACIONES					

**INSPECCION DE AREAS Y EQUIPOS DEL AEROPUERTO**

FECHA Lunes 29/04/16

**TURNO TARDE**

AREAS DE INSPECCION	NOMBRES Y APELLIDOS	ANTES DE VUELO	NOMBRES Y APELLIDOS	DESPUES DE VUELO	FIRMA
SALA PRINCIPAL	Juan Pablo Tello	17:20	Juan Pablo Tello	17:40	[Firma]
SALA DE EMBARQUE / TOLVA	Osvaldo Madro	17:20	Osvaldo Madro	17:40	[Firma]
PUNTO DETECTOR DE METALES	Diego Illanes	17:20	Diego Illanes	17:40	[Firma]
MÁQUINA DE RAYOS X	Juan Pablo Tello	17:20	Juan Pablo Tello	17:40	[Firma]
SALA VIP	---	---	---	---	---
CASETA	---	---	---	---	---
SALA DE LUGARES	Diego A. HERRERA	17:20	Diego A. HERRERA	17:40	[Firma]
SALA DE LUGARES	Diego A. HERRERA	17:20	Diego A. HERRERA	17:40	[Firma]
OBSERVACIONES					




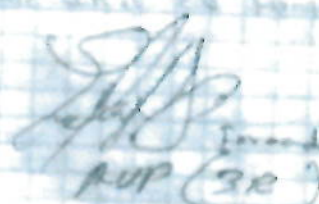
**RESOLUCIÓN N° 003-2016-AAP-AYP**  
(Anexo1)

DOMINGO 28 - 02 - 16

TURNO	AREA	TURNO	AREA	FECHA DE RENOVACION
1	Atención al Cliente	1	Atención al Cliente	28/02/16
2	Atención al Cliente	2	Atención al Cliente	28/02/16
3	Atención al Cliente	3	Atención al Cliente	28/02/16
4	Atención al Cliente	4	Atención al Cliente	28/02/16

HORA	OCCURRENCIAS
06:00	En sala de espera de control de acceso a Pádel de Fútbol
06:02	Un fan de fútbol se cae
06:05	Quemado en la mano de un niño de 10 años
06:07	Un niño se cae de la silla
06:08	Un niño se cae de la silla
06:10	Un niño se cae de la silla
06:12	Un niño se cae de la silla
06:14	Un niño se cae de la silla
06:16	Un niño se cae de la silla
06:18	Un niño se cae de la silla
06:20	Un niño se cae de la silla
06:22	Un niño se cae de la silla
06:24	Un niño se cae de la silla
06:26	Un niño se cae de la silla
06:28	Un niño se cae de la silla
06:30	Un niño se cae de la silla
06:32	Un niño se cae de la silla
06:34	Un niño se cae de la silla
06:36	Un niño se cae de la silla
06:38	Un niño se cae de la silla
06:40	Un niño se cae de la silla
06:42	Un niño se cae de la silla
06:44	Un niño se cae de la silla
06:46	Un niño se cae de la silla
06:48	Un niño se cae de la silla
06:50	Un niño se cae de la silla
06:52	Un niño se cae de la silla
06:54	Un niño se cae de la silla
06:56	Un niño se cae de la silla
06:58	Un niño se cae de la silla
07:00	Un niño se cae de la silla



**RESOLUCIÓN N° 003-2016-AAP-AYP**  
(Anexo2)



Ayacucho, 02 de Marzo de 2016.

**INFORME N° 001-2016-AYP-SS.**

**A** : Sr. Juan A. Gonzales Vela  
Administrador de Aeropuerto (e)

**De** : Edder Romani Pizarro.  
Jefe de Seguridad

**Asunto** : Informe reclamo 03.

**Fecha** : 02 de Marzo de 2016.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para informarle lo siguiente:

Que siendo las 14:30 horas aproximadamente se presenta ofuscado el Sr. Jose Martin Rojas Ramirez pasajero de LAN Perú del vuelo 2182 con CHECK-IN WEB que indicaba hora de Embarque 16:30. El Oficial AVSEC Cesar Medina fue quien atendió al pasajero, en principio explicándole que debía esperar a la llegada del personal de LAN para que le emitan el BOARDING PASS y que en ese momento el personal de Aeropuerto se encontraba inspeccionando las aéreas y realizando las pruebas de operatividad de los equipos para la atención de los pasajeros; fue entonces que el pasajero incómodo mostró su tarjeta de embarque hecho en la WEB, seguidamente el Oficial le pidió esperar unos minutos hasta el término de las inspecciones para que pueda ingresar, al parecer el pasajero presumió que se le estaba dando información no clara y solicitó el libro de reclamos a pesar de que se le informó los procedimientos que se realizaban en ese momento, luego de dejar el libro se dirigió al COUNTER de LAN y también le puso un reclamo mencionando que debía estar un personal LAN en todo momento en el Aeropuerto; el señor con evidente mal humor no ingresó hasta las 15:40 estando ya habilitado los ambientes.

En evidencia de las inspecciones e ingreso de los pasajeros ANEXO formatos de Inspección y ocurrencias.

Es todo cuanto informo a Ud. para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,

EDDER ROMANI PIZARRO  
Jefe de Seguridad  
Ayacucho