



## RESOLUCIÓN N° 015-2016-AAP-AQP

**Expediente** : 015-2016-AAP-AQP  
**Reclamante** : Luis Miguel Deza Oviedo

Arequipa, 12 de abril de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 015-2016-AAP-AQP de fecha 05 de abril del 2016, interpuesto por el Sr. Luis Miguel Deza Oviedo, identificada con D.N.I N° 01214279 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

### **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 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 la falta de seguridad dentro del Aeropuerto, pues señala que las puertas que se usan como salida de emergencia en caso de sismos se encuentran clausuradas con cadenas, lo cual representa un riesgo para la seguridad de los pasajeros y usuarios que acuden al Aeropuerto.

Que, en relación a las acciones adoptadas en las puertas de salida de emergencia en el Aeropuerto, resulta necesario precisar que de acuerdo al correo emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (Anexo I de la presente resolución), se hace de conocimiento a todos los operadores de aeródromos en donde se lleven a cabo tanto vuelos domésticos como internacionales, que se ha incrementado el nivel de seguridad a nivel medio, siendo que dicha medida excepcional y transitoria obedece a los eventos que se tenían previstos a nivel nacional el día 05 de abril del presente año.

Que, de acuerdo a lo señalado, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ha cumplido con implementar de manera transitoria y excepcional las medidas de seguridad correspondientes a fin de mantener su sistema de seguridad en un nivel de alerta, esto último como parte de sus responsabilidades como operador aeroportuario; motivo por el cual las medidas excepcionales adoptadas durante ese determinado periodo no pueden ser consideradas como un incumplimiento por parte de nuestra empresa, toda vez que las mismas forman parte de los

1



requerimientos de seguridad señalados por las autoridades competentes, sin perjuicio de precisar que la empresa en estos casos toma acciones de contingencia para garantizar durante que no se ponga en riesgo la seguridad frente a un potencial incidente.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados a la Reclamante, pero teniendo en cuenta que no se verifica un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. toda vez que las medidas implementadas en el Aeropuerto en esa determinada fecha fueron provisionales y excepcionales y que las mismas responden a un criterio que busca preservar la seguridad de los usuarios y pasajeros, corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 015-2016-AAP-AQP de fecha 05 de abril del 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón” de Arequipa.

**Segundo:** Señalar 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.

**Tercero:** Notificar la presente resolución y su Anexo 1 (Correo de la Dirección General de Aviación Civil del Ministerio de Transporte y Comunicaciones) al correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Diego Solis Tejada  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**RESOLUCIÓN N° 015-2016-AAP-AQP**  
(Anexo 1)

**Christian Castillo Chavez**

**De:** Huertas Fleischman, Christian Martín <CHuertasf@mtc.gob.pe>  
**Enviado el:** lunes, 04 de abril de 2016 07:36 p.m.  
**Para:** Rodolfo Bazan; Rafael Alarcon; Rosario Sandoval Carlos  
**CC:** Gerardo Cabrera; Henry Hernandez Bassa; DGAC AVSEC  
**Asunto:** URGENTE!! Incremento del Nivel de Amenaza !!!

**Importancia:** Alta

Estimado Señores,

Remito este correo por encargo del Director de Seguridad Aeronáutica, Sr. Donald Castillo. Como es de su conocimiento, con fecha 22 de marzo del presente se dispuso el incremento del Nivel de Riesgo a nivel MEDIO, para todos los operadores aeródromos en donde se lleven a cabo vuelos internacionales y explotadores aéreos que realicen vuelos internacionales, en adición a lo anteriormente referido, sírvanse extender el incremento de del Nivel de Riesgo MEDIO, a TODOS los operadores de aeródromos que se encuentran bajo su administración (Operaciones domésticas e internacionales), esta medida obedece a los eventos que se tienen previstos para el día mañana a nivel nacional 05 de abril a nivel nacional.

Sus representadas deberán:

- Comunicar inmediatamente tal disposición, a los Explotadores Aéreos que operan en su aeródromo,
- Mantener sus sistema de seguridad en un nivel de alerta,
- Mantener una estrecha comunicación con la Policía Nacional del Perú y el Inspector OSA de la DGAC,
- Aplicar las disposiciones establecidas en el Apéndice N° 02 del PNSAC vigente.

Cabe indicar que tal disposición debe ser cumplida sin perjuicio de cualquier otra medida de seguridad que le correspondan implementar para estos casos, como parte de sus responsabilidades como operador de aeródromo y explotador aéreo.

Agradeceremos mantenerse en estado de alerta, ante la posibilidad de que se presente la necesidad de variar el nivel de amenaza.

Saludos cordiales

*Christian Huertas Fleischman* • Inspector de Seguridad de la Aviación, Mercancías Peligrosas y Facilitación  
Dirección de Seguridad Aeronáutica • Dirección General de Aeronáutica Civil  
Jr. Zorritos 1203 - Lima 01  
Directo (511) 615-7800 Anx 1653 -1654