



## RESOLUCIÓN N° 016-2016-AAP-AQP

**Expediente** : 016-2016-AAP-AQP  
**Reclamante** : Diego Cuadros Muñoz

Arequipa, 22 de abril de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 016-2016-AAP-AQP de fecha 15 de abril del 2016, interpuesto por el Sr. Diego Cuadros Muñoz, identificado con D.N.I N° 44664510 (en adelante, el 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 señalando que de manera inadecuada e irrespetuosa se la restringió el derecho de tomar fotografías desde en el segundo nivel del Hall del Aeropuerto, pese a que no existe ninguna disposición o cartel que así lo indique.

Que, en relación a ello, cabe indicar el Programa Nacional de Aviación Civil emitido por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones a través de su Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), establece como obligación de los operadores de aeródromos entre otras por razones de seguridad adoptar acciones a fin de evitar que se puedan realizar actos de interferencia ilícita, como es el caso de evitar la toma de imágenes en determinadas zonas de Aeropuerto que puedan contribuir a ello.

Que, en el presente caso, en el segundo nivel del Hall del Aeropuerto se encuentra el área de pórticos de control de acceso a la zona restringida por lo que en aras de dar cumplimiento a las disposiciones de seguridad se le requirió al Reclamante a no tomar fotografías en dicha ubicación, considerando además que en ese momento se encontraba en el Aeropuerto uno de los candidatos presidenciales y su comitiva, lo que implicó aumentar el nivel de seguridad.

Que, en ese sentido, si bien dicho requerimiento por la forma o manera en que se efectuó pudo dar la impresión de un trato inadecuado, la finalidad del mismo fue siempre garantizar las disposiciones de



seguridad, por lo que considerando la posibilidad de dicha impresión al Reclamante se le ofrece las disculpas del caso no obstante ratificar que la restricción fue efectuada en cumplimiento de la normatividad de seguridad por lo que no implica un incumplimiento.

Que respecto de la falta de carteles, la empresa evaluará la pertinencia de su colocación en aras de favorecer la información al público en general y de ser posible evitar situaciones como la que ha producido el presente reclamo y asimismo, en nombre de la empresa se le solicita al Reclamante su comprensión por la restricción impuesta que lo único que buscó fue garantizar la seguridad de las operaciones aeroportuarias en beneficio de los usuarios del Aeropuerto.

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° 016-2016-AAP-AQP de fecha 15 de abril del 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa, sin perjuicio de ofrecer la disculpas del caso al Reclamante por la impresión que pudo tener respecto de la manera en que se le hizo el requerimiento para no efectuar tomas fotográficas y solicita su comprensión por los inconvenientes generados.

**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 al correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Diego Solis Tejada  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa