



RESOLUCIÓN N° 008-2016-AAP-AQP

Expediente : 008-2016-AAP-AQP
Reclamante : Wilfredo Erquinigo Torres

Arequipa, 29 de febrero de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 008-2016-AAP-AQP de fecha 18 de febrero del 2016, interpuesto por el Sr. Wilfredo Erquinigo Torres, identificado con D.N.I N° 41992948 (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 presente su queja indicando un presunto trato indebido por parte del personal de Control AVSEC, pues señala que no se le permitió el ingreso a los controles de seguridad alegando que portaba un repuesto vehicular en el equipaje de mano y que dicho repuesto excedía el peso permitido además de contener grasa, lo cual lo volvía inflamable. Así, ante la falta de una solución brindada por parte del personal de Control AVSEC para transportar el repuesto se apersonaron dos efectivos de la policía para determinar que el repuesto de propiedad del Reclamante en efecto no podía ser transportado como equipaje de mano.

Asimismo, el Reclamante señala que el considerable retraso provocado por la falta de orientación del personal de control AVSEC ocasionó que perdiera su vuelo, motivo por el cual indica que



Aeropuertos Andinos del Perú S.A. debe hacerse responsable por la reposición del pago por la pérdida de su vuelo.

Que, en cuanto al extremo referido a la negativa del personal del Control AVSEC para permitir el ingreso a los controles de seguridad, es necesario precisar que de conformidad con la normativa emitida por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), (Anexo 1 de la presente resolución), los repuestos de vehículos así como piezas de maquinaria se encuentran prohibidas de ser transportadas como equipaje de mano.

Que, ello es informado por la líneas aéreas a los pasajeros y que en cumplimiento de dicha normatividad el personal de Control AVSEC procedió impidiendo al Reclamante el transporte del referido repuesto como equipaje de mano, toda vez que de permitir el transporte del mismo se podría ver afectada la seguridad de los pasajeros a bordo del vuelo del Reclamante.

Que, en cuanto al extremo referido a la negativa del personal del Control AVSEC para permitir el ingreso a los controles de seguridad, se precisa que el personal de Control AVSEC intentó brindar al Reclamante soluciones posibles para que pueda transportar el repuesto o en todo caso dejarlo encargado, de tal manera que pueda proceder a abordar su vuelo. Es así, que de acuerdo al informe emitido por el Jefe de Seguridad del Aeropuerto (Anexo 2 de la presente resolución), se aprecia que se brindaron dos soluciones al Reclamante; la primera consistía en transportar el repuesto vehicular y enviarlo a través de la bodega del avión a fin que éste pueda ser igualmente transportado por ese medio. Sin embargo, dicha solución no pudo adoptarse ya que de acuerdo a lo reportado en el informe del Jefe de Seguridad el Reclamante llegó 20 minutos antes del cierre de su vuelo por lo que la bodega ya se encontraba cerrada, hecho que no es imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por otro lado, como segunda opción el personal de control AVSEC sugirió al Reclamante que podría dejar su equipaje con algún familiar que se encontrara en el Aeropuerto y así proceder abordar, siendo que dicha solución tampoco prosperó ya que el mismo Reclamante indicó que no había ningún familiar en el Aeropuerto.

Que, además se precisa que en el informe emitido por el Supervisor de servicio al cliente de la aerolínea (Anexo 3 de la presente resolución), se indica que se informó al Reclamante que de acuerdo al Programa de Seguridad de la aerolínea no podía transporta como equipaje de mano repuestos vehiculares, dándole como opción el dejar su equipaje con algún familiar o que cambiara de vuelo, optando esté último por abandonar su equipaje en el arco de seguridad del Aeropuerto e ingresar a la sala de embarque. En consecuencia, se le pidió al pasajero que por favor regresara para poder encontrar alguna solución, siendo que ante la negativa del Reclamante de hacerse responsable de su equipaje tuvo que apersonarse personal de la policía para explicarle la situación e indicarle que de acuerdo a la normativa expuesta efectivamente no podía dejar desatendido su equipaje en el Aeropuerto.

Es así, que el pasajero procedió a deshacerse del repuesto vehicular y posteriormente reingresó a la sala de embarque; sin embargo, al momento que se apersonó para abordar el personal de la aerolínea le indicó que había llegado demasiado tarde, puesto que ya se habían cerrado las puertas de su vuelo de acuerdo al itinerario. Sin perjuicio de ello, el personal de la aerolínea le reiteró la opción al Reclamante para que realizara su cambio de vuelo, pero este se negó a aceptarlo.

Que, en ese sentido, no se puede proceder con el requerimiento del Reclamante en cuanto a resarcir el pago que realizó por el vuelo perdido, toda vez que de los argumentos expuestos se puede concluir que no existe responsabilidad por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., dado que en el presente caso, la responsabilidad fue del propio Reclamante, quien intentó ingresar a la Sala de embarque con un objeto no permitido por la normatividad vigente de transportar como equipaje de mano, hecho que no fue motivado por Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni por su personal, que en todo momento procedieron conforme a la normatividad vigente en materia de seguridad.

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 N° 008-2016-AAP-AQP de fecha 18 de febrero de 2016, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez de Ballón” de la ciudad de Arequipa 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 (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 (Informe del Supervisor de Seguridad AVSEC) y su Anexo 2 (Informe del Supervisor del Servicio al Cliente de la aerolínea) al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Diego Solis Tejada
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

RESOLUCIÓN N° 008-2016-AAP-AQP (Anexo1)

2.2 Mercancías peligrosas ocultas

2.2.1 El personal de aceptación de carga del operador debe recibir capacitación adecuada que les permita identificar y a detectar mercancías peligrosas presentadas como carga general.

2.2.2 La carga declarada al amparo de una descripción general puede contener objetos peligrosos que no aparenten serlo. Dichos objetos se pueden encontrar también en el equipaje. Con el propósito de prevenir que se carguen mercancías peligrosas no declaradas en un avión y que los pasajeros lleven a bordo aquellas mercancías peligrosas que no les están permitidas transportar dentro de sus equipajes, el personal de aceptación de carga y pasajeros debe exigir la confirmación de los expedidores y los pasajeros acerca del contenido de cualquier bulto de carga o equipaje ante la sospecha de que pueda contener mercancías peligrosas.

Nota:

Cuando se utilizan en los bultos pictogramas del SGA, en forma de rombo, es normalmente para indicar la presencia de mercancías peligrosas. Mientras algunos de los pictogramas identifican sustancias que sólo representan un peligro para el suministro y el uso, otros contienen símbolos que por lo general equivalen a los símbolos de las etiquetas de riesgo utilizadas en el transporte de mercancías, las cuales, por lo tanto, pueden ser clasificadas como mercancías peligrosas. Para más información al respecto consulte la Tabla B.4.A y visite

http://www.unece.org/trans/danger/publi/ghs/ghs_welcome_e.html

2.2.3 Además del curso de instrucción sobre mercancías peligrosas para el personal de aceptación de la carga y para el personal de recepción de los pasajeros como se muestra en la Tabla 1.5.A o la Tabla 1.5.B, según corresponda, deberá proporcionarse información al personal de reservas de la carga, al personal de recepción de la carga, al personal de reservas de los pasajeros y al personal de recepción de los pasajeros, según corresponda. Esta información, según corresponda, deberá estar inmediatamente disponible para uso de dicho personal y deberá ser relativa a:

- (a) las descripciones generales que suelen utilizarse en los artículos de carga o de equipaje de pasajeros que pueden contener mercancías peligrosas;
- (b) otras indicaciones de que puede haber mercancías peligrosas (por ejemplo, etiquetas, marcas); y
- (c) mercancías peligrosas que los pasajeros pueden transportar de conformidad con 2.3.

2.2.4 La experiencia ha demostrado que, cuando los expedidores ofrecen bultos que contienen las siguientes mercancías, se les debe pedir que cotejen sus envíos con las definiciones y las disposiciones especiales de esta Reglamentación y que confirmen, mediante una leyenda en la "guía aérea", que ninguna de las partes del contenido es peligrosa; por ejemplo, "Not Restricted" ("Sin restricciones"). A continuación, se lista una serie de ejemplos típicos.

APARATO RESPIRATORIO — puede referirse a cilindros de aire u oxígeno comprimido, generadores químicos de oxígeno u oxígeno licuado refrigerado.

APARATOS DENTALES — pueden incluir productos químicos peligrosos tales como resinas o disolventes, gas comprimido o licuado, mercurio y material radiactivo.

AUTOMÓVILES, REPUESTOS / SUMINISTROS PARA AUTOMÓVILES — (coches, motores, motocicletas) pueden incluir materiales ferromagnéticos que no se ajusten a la definición de material magnetizado pero que pueden estar sujetos a requisitos especiales de almacenamiento debido a la posibilidad de que puedan afectar los instrumentos del avión (véase 3.9.2.2). Pueden incluir, además, motores, motores de pila de combustible, carburadores o depósitos de combustible que contengan o hayan contenido combustible, baterías húmedas o de litio, gases comprimidos en artefactos para inflar neumáticos, extintores para incendios, defensas antichoques inflables con nitrógeno, infladores para bolsas de aire, módulos para bolsas de aire, adhesivos, pintura, selladores y solventes inflamables, etc.

2.2.4 La experiencia ha demostrado que, cuando los expedidores ofrecen bultos que contienen las siguientes mercancías, se les debe pedir que cotejen sus envíos con las definiciones y las disposiciones especiales de esta Reglamentación y que confirmen, mediante una leyenda en la "guía aérea", que ninguna de las partes del contenido es peligrosa; por ejemplo, "Not Restricted" ("Sin restricciones"). A continuación, se lista una serie de ejemplos típicos.

APARATO RESPIRATORIO — puede referirse a cilindros de aire u oxígeno comprimido, generadores químicos de oxígeno u oxígeno licuado refrigerado.

APARATOS DENTALES — pueden incluir productos químicos peligrosos tales como resinas o disolventes, gas comprimido o licuado, mercurio y material radiactivo.

AUTOMÓVILES, REPUESTOS / SUMINISTROS PARA AUTOMÓVILES — (coches, motores, motocicletas) pueden incluir materiales ferromagnéticos que no se ajusten a la definición de material magnetizado pero que pueden estar sujetos a requisitos especiales de almacenamiento debido a la posibilidad de que puedan afectar los instrumentos del avión (véase 3.9.2.2). Pueden incluir, además, motores, motores de pila de combustible, carburadores o depósitos de combustible que contengan o hayan contenido combustible, baterías húmedas o de litio, gases comprimidos en artefactos para inflar neumáticos, extintores para incendios, defensas antichoques inflables con nitrógeno, infladores para bolsas de aire, módulos para bolsas de aire, adhesivos, pintura, selladores y solventes inflamables, etc.

CAJAS DE HERRAMIENTAS — pueden incluirse explosivos (remaches mecánicos), gases comprimidos o aerosoles, gases inflamables (sopletes o cilindros de butano), adhesivos o pintura inflamable, líquidos corrosivos, baterías de litio, etc.

CILINDRO — puede referirse a gas comprimido o licuado.

COCHES, PARTES DE COCHES — véase AUTOMÓVILES, etc.

COMAT (MATERIALES DE LA COMPAÑÍA) — tales como partes de aviones, pueden contener mercancías peligrosas como parte integral; por ejemplo, generadores químicos de oxígeno en una unidad de servicio para los pasajeros (PSU, passengers service unit), varios gases comprimidos tales como oxígeno, dióxido de carbono y nitrógeno, encendedores de gas, aerosoles, extintores de incendio, líquidos inflamables tales como combustibles, pinturas, y adhesivos y materiales corrosivos tales como baterías. Otros objetos tales como bengalas, botiquines de urgencia, equipos salvavidas, cerillas (fósforos), materiales magnetizados, etc.

COMBUSTIBLES — pueden incluirse líquidos inflamables, sólidos inflamables o gases inflamables.

CRIOGÉNICO, LÍQUIDO — indica gases licuados refrigerados tales como argón, helio, neón y nitrógeno.

DISPOSITIVOS / EQUIPOS ACCIONADOS POR BATERÍAS — pueden incluirse baterías húmedas o de litio.

EMBRIONES CONGELADOS — esta categoría puede incluir gas comprimido o refrigerado licuado o dióxido de carbono sólido (hielo seco).

ENVASE CRIOGÉNICO SECO (TRANSPORTADOR DE VAPOR) — puede incluir nitrógeno líquido libre. Los expedidores secos están sujetos a esta Reglamentación cuando permitan la liberación del nitrógeno líquido suelto con independencia de la orientación del embalaje.

ENVÍOS CONSOLIDADOS (AGRUPAMIENTO) — pueden incluirse cualquiera de las clases de mercancías peligrosas definidas.

EQUIPAJE DE PASAJEROS — puede incluir objetos que reúnan cualquiera de los criterios para mercancías peligrosas artificios de pirotecnia, líquidos inflamables para uso doméstico, limpiadores corrosivos para hornos o drenajes, gas inflamable o líquido para rellenar encendedores o cilindros de repuesto para estufas de acampada, cerillas, munición, quitamanchas, aerosoles (aquellos no permitidos según la Subsección 2.3), etc.

EQUIPAJE NO ACOMPAÑADO / EFECTOS PERSONALES — pueden incluirse objetos que cumplan cualquiera de los criterios para ser considerados mercancías peligrosas, tales como: fuegos artificiales, líquidos inflamables para usos domésticos, líquidos corrosivos para la limpieza de hornos o para limpieza en seco, gas inflamable o líquido para rellenar