



AEROPUERTO INTERNACIONAL "PADRE ALDAMIZ"
PUERTO MALDONADO
Car. Pastora - La Joya Km. 7 Tambopata / Madre de Dios

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° N° 00005 - 2016 - AAP-PEM		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
Felix Yactayo Cozerra		
Teléfono 981084330		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida Av. Andres Bello Cozerra 431		
Provincia/Departamento Lima		
País Peru		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjeria	Pasaporte
10093372		
4 Correo electrónico		
felix.yactayo68@gmail.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" 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>Es referente a la actitud de la persona de Tello ALABON, se menciona fue muy de desconfianza, en ningún momento trato de sostener una conversación muy atenta y respetuosa.</p> <p>en ningún momento me persona tuvo hostilidad o dejar pensar mis pertenencias conforme a ley.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
Fecha: 16 de 02 de 2016		



RESOLUCIÓN N° 005-2016-AAP-PEM

Expediente : 005-2016-AAP-PEM
Reclamante : Félix Oswaldo Yactayo Cuzcano

Puerto Maldonado, 12 de agosto de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 005-2016-AAP-PEM de fecha 06 de agosto de 2016, interpuesto por el Sr. Félix Oswaldo Yactayo Cuzcano, identificado con D.N.I N° 10093372 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz" (en adelante, el Aeropuerto) de la ciudad de Puerto Maldonado.

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 presentó su queja indicando su malestar debido a que recibió un presunto trato indebido por parte de un oficial AVSEC al momento de la realización del control de seguridad previo al ingreso a la Sala de Embarque del Aeropuerto. Así, el referido maltrato atendería a que el oficial AVSEC no mostró una buena disposición para mantener una conversación con el Reclamante habiendo detectado que transportaba una herramienta mecánica mixta como equipaje de mano, ya que, a entender del personal de control AVSEC, no estaría permitida como equipaje de mano de acuerdo a lo establecido en el Programa de Seguridad Aeroportuario (PSA).



Que, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, ha emitido la "Guía de Seguridad del Pasajero", la misma que es de lectura obligatoria para todos los usuarios de los distintos aeropuertos a nivel nacional. En dicha guía se estipula taxativamente el material prohibido en las aeronaves de pasajeros, imposible de ser llevado en el equipaje de mano. Asimismo, se ha dispuesto que el incumplimiento de las obligaciones de los usuarios configure una violación del contrato de transporte aéreo respectiva.

Que, la Guía de Seguridad del Pasajero establece que el personal de seguridad AVSEC encargado de realizar las funciones de inspección en los puestos de control a las zonas de seguridad (terminal de pasajeros y acceso a la plataforma de aeronaves) en cada Aeropuerto está facultado a no permitir el embarque de los usuarios que posean material prohibido.

Asimismo, precisar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ha hecho de conocimiento de los pasajeros el listado de artefactos que se encuentran prohibidos para ser transportados como equipaje de mano a través de paneles informativos colocados dentro de las instalaciones del Aeropuerto y que se encuentran con anterioridad a la fecha en la que sucedieron los hechos materia del reclamo.

Que, en ese sentido, si el personal de seguridad del Aeropuerto en la inspección respectiva logra detectar alguno de los artículos mencionados en los paneles informativos, está obligado a no permitir el ingreso de las personas a la Sala de Embarque, impidiendo que el pasajero ingrese a la zona restringida con dichos objetos a fin de que no sean riesgosos para las operaciones aéreas, y los demás pasajeros o tripulantes.

Que, respecto al presunto trato indebido por parte del oficial AVSEC al Reclamante, cabe señalar que no se ha acreditado lo expuesto por el Reclamante en el presente caso, por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de ofrecer las disculpas del caso de haberse causado algún inconveniente o incomodidad al Reclamante.

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° 005-2016-AAP-PEM de fecha 06 de agosto de 2016, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado 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 a la dirección de correo electrónico consignada en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Carlos Jimmy Virrueta Gonzales
Administrador del Aeropuerto de Tacna