



AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"

AREQUIPA

Av. Aeropuerto N°. S/N Cerro Colorado / Arequipa

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° N° 00041 - 2016 - AAP - AQP		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
Dorys Valera Pacheco Pizarro		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida Urb. Puma 4ta etapa A-14 Pura.		
Provincia/Departamento Pura - Pura		
País Perú		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
41600553		
4 Correo electrónico		
dorys.valera@gmail.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input 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>Mi reclamo es debido a su penosa atención y falta de información en el área de embarque ya q' la sra Katy Condori Cerna, se jactaba de dejar pasar a mi esposo Piero solo alburqueque a pensar de confiar con los documentos (Hoja de Vida, copia DNI, voucher y constancia de duplicado) por falta de documentos; indicados por el conserje Juan Domingo donde señalo que eran los documentos necesarios pero lo cual podía retornar a su ciudad de origen, ella indicó que no era así, que necesitaba copia de la denuncia explicándole que por falta de tiempo y de conocimiento de la ciudad no se pudo hacer por lo que nos fuimos a la comisaria, en el cual fue Tomás Quiro (Adjuntar otra página de requerir más espacio) se acuerdo con la sra Katy Condori Cerna y le mostro</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
<p>el acta de comité de seguridad del aeropuerto donde indica que el pasajero puede retornar a su ciudad de origen con la hoja de vida, pero aun así se rechazó, mi esposo retiro su identificación y se negó a dársela extorsión de tarjetas de crédito. Firma informes, la cual tb. se le pidió Huella digital, tratándose a mi esposo pese a la documentación adjuntada como un indocumentado faltándole a la autoridad del técnico Quiro y al acta de comité de seguridad.</p>		
Fecha: 11 de Octubre de 2016		

RESOLUCIÓN N° 041-2016-AAP-AQP

Expedientes : 041-2016-AAP-AQP
Reclamante : Dorys Valeria Pacheco Perez

Arequipa, 19 de octubre de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 041-2016-AAP-AQP de fecha 11 de octubre de 2016, interpuesto por la Sra. Dorys Valeria Pacheco Perez, identificada con DNI N° 41600559 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, Aeropuerto).

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, siendo que estos deben 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 que recibió una pésima atención e información por parte del personal de seguridad del Aeropuerto como consecuencia del requerimiento de copia de la denuncia policial de robo del DNI de su esposo. La Reclamante señala que su esposo se acercó al ingreso de la sala de embarque con el objetivo de abordar su vuelo programado portando como documentación de identidad la hoja de vida, copia simple del DNI, voucher y constancia de duplicado.

Que, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, ha emitido la "Guía de Seguridad del Pasajero" (documento que se adjunta a la resolución como Anexo 1), la misma que indica que es de lectura obligatoria para todos los usuarios de los distintos aeropuertos a nivel nacional. En dicha guía se estipula taxativamente, entre otros aspectos, el procedimiento de identificación que deben seguir los pasajeros a solicitud de la aerolínea, personal de seguridad del aeropuerto, autoridades de migración, policial o aduanera.

Que, en cuanto a los documentos requeridos para el abordaje, de acuerdo al punto 13.2.2 del Programa de Seguridad de Aviación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (Programa de Seguridad), que adjuntamos como Anexo 2 de la presente resolución, para poder proceder a abordar es necesaria la presentación de cualquiera de los documentos en su versión original que el mencionado Programa de Seguridad detalla, entre los cuales se encuentra el

Documento Nacional de Identidad, Licencia de Conducir (MTC), Documento de Identidad Policial o Militar, Pasaporte, y Carnet de Extranjería

Asimismo, de acuerdo al punto 13.1.8 del Programa de Seguridad de Aviación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (adjunto como Anexo 3 de la presente resolución) se establece que el acceso a las zonas estériles del Aeropuerto, está a cargo de los Oficiales de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC), siendo que toda vez que dicho personal se encuentre de servicio en el puesto de control de seguridad de la sala de embarque, solo permitirá el ingreso de aquellos pasajeros que aporten su documento de identificación original, llámese en el caso de los Nacionales: DNI, Licencia de Conducir, Tarjetas de Identidad Militar o Pasaporte (Vigente).

En ese sentido, el Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil (PNSAC) establece que "en caso que el pasajero no cuente con un documento de identificación para el viaje (pérdida o robo) y posee una tarjeta de embarque para un vuelo nacional, el Operador del Aeródromo deberá coordinar con el Explotador Aéreo, las acciones a seguir para verificar la identidad del pasajero en cuestión". Por lo expuesto, conforme al Acta de Seguridad celebrado por el Aeropuerto y Explotadores Aéreos se tomó como medidas necesarias para verificar la identidad del pasajero, el requerimiento de la presentación de la denuncia policial que sustente la pérdida o robo del DNI y adicionalmente la consulta en línea de identidad emitida por la RENIEC.

Que, en el presente caso se aprecia que si bien el DNI no constituye el único documento necesario para acreditar la identidad de una persona en el Aeropuerto y en consecuencia para poder abordar un vuelo, de la normativa mencionada se aprecia la obligatoriedad de presentar los documentos requeridos en su condición vigente, siendo que dicho requerimiento atiende a un aspecto de seguridad dentro del Aeropuerto, por lo que el proceder del personal del Aeropuerto en el presente caso se encuentra plenamente justificado en las normas sobre seguridad y no constituye un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. razón por la que corresponde declararlo infundado.

Que, sin perjuicio de ello y toda vez que la Reclamante aduce un problema de mala atención e información se reforzará las coordinaciones con las líneas aéreas a fin de que la información que brinden sobre los documentos requeridos sea difundida de mejor manera entre sus pasajeros y no se genere dicha percepción por la exigencia de los mencionados documentos.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar **INFUNDADO** el Reclamo N° 041-2016-AAP-AQP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

Segundo: 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 el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

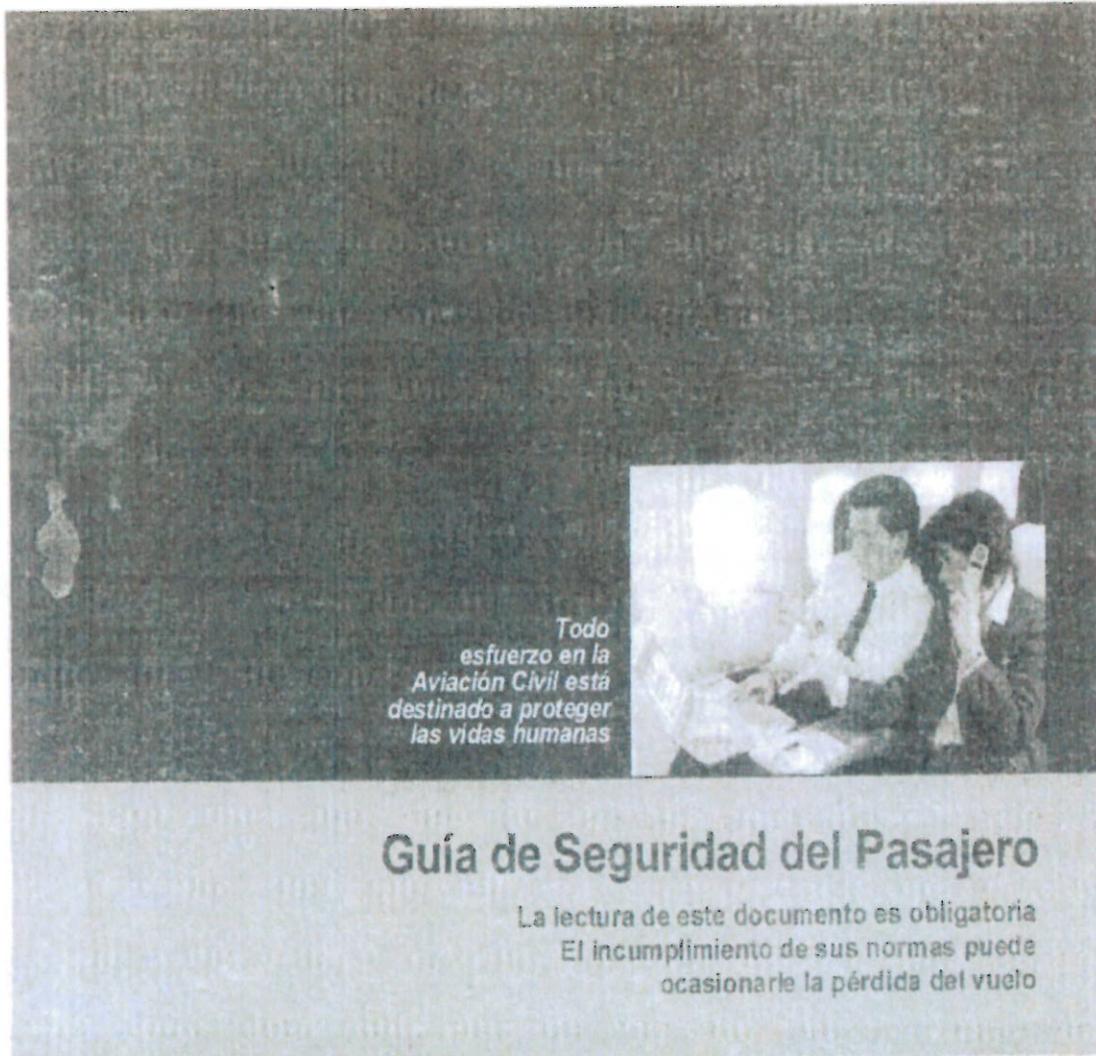
Tercero: Notificar la presente resolución y sus Anexos al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

César Augusto Palomino Delgado
Administrador(e) del Aeropuerto de Arequipa



RESOLUCIÓN N° 007-2016-AAP-PEM
(Anexo 1)



*Todo
esfuerzo en la
Aviación Civil está
destinado a proteger
las vidas humanas*

Guía de Seguridad del Pasajero

La lectura de este documento es obligatoria
El incumplimiento de sus normas puede
ocasionarle la pérdida del vuelo

RESOLUCIÓN N° 007-2016-AAP-PEM (Anexo1)

Identificación

Deberá identificarse con sus documentos de viaje (tarjeta de embarque, pasaporte, etc.) a solicitud de la aerolínea, personal de seguridad del aeropuerto, autoridades de migración, policiales o aduaneras. Si no presenta los documentos exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

Pasajeros de movilidad reducida deberán comunicar sus necesidades al operador aéreo.

Para el transporte de menores de edad, los padres o tutores deberán presentar un Permiso Notarial o del Juzgado, requiriéndose la firma de uno de los padres para vuelos nacionales y la de ambos para vuelos internacionales.

Procedimientos de control

Deberá acatar las normas de seguridad y operación aeroportuaria, sometiéndose a las revisiones y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por el operador del aeropuerto o la aerolínea durante el embarque, el vuelo y el desembarque. De solicitarse la inspección del equipaje, deberá colaborar con la autoridad que lo solicite; en caso contrario, usted ni su equipaje podrán embarcarse.

Revisiones

Si lleva objetos valiosos declarados o padece alguna limitación, puede exigir que las revisiones se efectúen en privado.

Requisas

El personal de seguridad que realice las funciones de inspección en los puestos de control a las zonas de seguridad (terminal de pasajeros y acceso a la plataforma de aeronaves) está facultado a requisar todo objeto o artículo prohibido y peligroso.

Comportamiento

Deberá acatar las instrucciones de seguridad y comportamiento en vuelo de la aerolínea, impartidas desde el embarque, rodaje, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. La Ley estipula que el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave y que los tripulantes y pasajeros durante el viaje están bajo su autoridad.



*Cumpliendo con los
deberes y responsabilidades
a bordo estaremos contribuyendo
a la seguridad de todos*

RESOLUCIÓN Nº 007-2016-AAP-PEM
(Anexo2)

	PROGRAMA DE SEGURIDAD DE AVIACIÓN	Fecha: 15/01/2015	MED.SEG
	MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL AEROPUERTO	Revisión ORIGINAL	Página: 60

13.2 MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL AEROPUERTO (CONTROL DE SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS Y DEL EQUIPAJE DE MANO)

Control de Seguridad de los Pasajeros y del Equipaje de Mano

El registro de pasajeros y equipajes de mano es de responsabilidad del operador del aeropuerto.

13.2.1 DOCUMENTOS PARA EL VUELO

El encargado de administrar, emitir y controlar los boletos de los pasajeros, es el explotador aéreo, asimismo será el responsable de la emisión de las tarjetas de embarque y etiquetas de equipajes.

Los pasajeros deberán adquirir los boletos de viaje a través del explotador aéreo correspondiente o en las agencias de viajes autorizadas.

Se encuentra terminantemente prohibida la venta de boletos de manera informal en el aeropuerto, en caso se presentara esta situación se deberá dar parte a la Policía Nacional del Perú, a INDECOPI y a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

El manejo de los pasajeros en lista de espera deberá de realizarse en los mostradores del explotador aéreo, en el Hall Principal, de ninguna manera se permitirá el manejo de pasajeros en lista de espera en salas de embarque. Solo deberán ingresar a la sala de embarque los pasajeros confirmados para el vuelo. En caso de incumplirse este ordenamiento, se informara a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Asimismo, los pasajeros deberán presentar documentos de identidad que confirmen que ellos son los propietarios de la tarjeta de embarque que portan y el pago de la tarifa única de uso aeroportuario está incluido en el pasaje.

13.2.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PASAJEROS

Aeropuertos Andinos aceptará como documentos de identidad de los pasajeros, para el cotejo con la tarjeta de embarque, en el control de acceso previo al puesto de inspección de salida de pasajeros, los siguientes:

Para vuelos Nacionales (solamente)

- Documento Nacional de Identidad
- Licencia de Conducir (MTC)
- Documento de Identidad Policial o Militar
- Pasaporte
- Carnet de Extranjería

RESOLUCIÓN N° 007-2016-AAP-PEM
(Anexo3)

13.1.8 ZONAS ESTERILES

El control en los accesos a las zonas estériles del aeropuerto, está a cargo del personal de Oficiales de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC).

	PROGRAMA DE SEGURIDAD DE AVIACIÓN	Fecha: 15/01/2015	MED-SEG
	MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL AEROPUERTO	Revisión: ORIGINAL	Página: 58

El personal que se encuentre de servicio en el puesto de control de seguridad de salas de embarque, solo permitirá el ingreso de aquellos pasajeros que porten su documento de identificación original, llámese:

Nacionales: DNI, Licencia de Conducir, Tarjetas de Identidad Militar o Pasaporte (VIGENTES).

Extranjeros: Pasaporte, Cedula de identificación (según convenios internacionales), cameds de extranjería (VIGENTES), solamente.

Desde el 1ro de Mayo del 2012 Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (AAP) ha implementado, para comodidad del usuario, el sistema de TUUA electrónico en el cual dicho impuesto viene incluido en el pasaje.

También se podrá permitir el acceso a aquellos usuarios que cuente con la identificación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., con el acceso autorizado especificando al área a que se dirige, pudiendo ser esta identificación de uso permanente, provisional o de visitante.

Otras personas autorizadas para acceder a estas áreas, son los inspectores de la Dirección General de Aeronáutica Civil, debidamente identificados.

El personal de pilotos, técnicos y auxiliares de vuelo, también podrán acceder a estas áreas, como parte de la tripulación de un vuelo, debiendo encontrarse debidamente uniformados y con la identificación de su línea aérea. Adicionalmente tendrán que presentar una copia general o manifiesto del vuelo, a fin de mantener un registro de quienes forman parte de la tripulación de la compañía, y así evitar algún infiltrado.

Nadie está exento del proceso de inspección, si el pasajero o usuario no deseara seguir este procedimiento, no se le permitirá el acceso a las salas de embarque, debiendo notificar a su aerolínea de tal situación.