



RESOLUCIÓN N° 001-2016-AAP-PEM

Expediente : 001-2016-AAP-PEM
Reclamante : Sonia Espinoza Zarzosa

Puerto Maldonado, 07 de enero del 2016.

VISTO:

El reclamo N° 001-2016-AAP-PEM de fecha 06 de enero de 2016, interpuesto por la Sra. Sonia Espinoza Zarzosa, identificado con DNI N° 43669091 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado (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, la Reclamante presenta su queja indicando su malestar debido que un oficial de Control AVSEC le indicó que para poder atravesar los controles seguridad debía probar la bebida que portaba consigo, alegando una norma de un procedimiento de seguridad que no correspondía, pues su lectura indicaba que es solo de aplicación para vuelos internacionales y en ningún apartado señalaba que se debía pasar por los controles con las bebidas selladas.

Que, en cuanto al extremo referido al requerimiento de los Oficiales de Control AVSEC, es necesario precisar que de acuerdo al informe emitido por el Jefe de Seguridad del Aeropuerto, Anexo 1 de la presente resolución, la Reclamante portaba consigo una botella grande de litro con nombre desconocido y consumido a la mitad; siendo que dicho insumo al no estar debidamente sellado y no portar con algún signo distintivo que permita reconocer alguna marca de la empresa que lo produce, se procedió a catalogar a la misma como una bebida artesanal y por lo tanto se le aplicó el procedimiento correspondiente establecido en el "Programa de Seguridad Aeroportuario" del Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado, que incluye y especifica un listado de artículos prohibidos establecido por la Dirección General de Aviación Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que establece un tratamiento específico para este tipo de bebidas.



Que, en relación a la norma alegada por los Oficiales de control AVSEC, es necesario acotar que la norma en mención hacía referencia a lo dispuesto en la página 169 del “Programa de Seguridad Aeroportuario” del Aeropuerto de Puerto Maldonado, Anexo 2 de la presente resolución, donde se indica el procedimiento correspondiente para el acceso de bebidas artesanales consiste en solicitar al pasajero que pruebe o frote sobre su piel, según sea el caso, el líquido artesanal con la finalidad de verificar la autenticidad del producto; puesto que al poder tratarse de un líquido corrosivo o explosivo que pondría en riesgo la seguridad del vuelo resulta necesario una corroboración previa.

Que, en el presente caso, es necesario acotar que en ningún momento los Oficiales AVSEC restringieron el transporte de la referida bebida dado que solo se le solicitó a la Reclamante probar el referido insumo para descartar cualquier riesgo, puesto que para el caso de vuelos nacionales el transporte de estas bebidas está permitido siempre que se cumplan con las medidas de seguridad establecidas a diferencia de las prohibiciones que existen para vuelos internacionales. Es así, que no existe incumplimiento alguno por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ,debido a que las medidas de seguridad tienen como finalidad disuadir o evitar la introducción de un arma, artefacto explosivo o sustancias peligrosas pueda ser empleado para cometer un acto de interferencia ilícita dentro de las salas de embarque, instalaciones del aeropuerto y en las aeronaves, por lo que independientemente a la disposición que pudo haberse alegado, se aplicó correctamente el procedimiento de seguridad.

Que, en consecuencia, no obstante lamentar los inconvenientes generados a la Reclamante no se verifica incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en tanto que las medidas adoptadas por responden a un contexto donde se debe priorizar la seguridad dentro de las instalaciones del Aeropuerto, 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 (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,

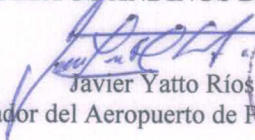
SE RESUELVE:


Primero: Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 001-2016-AAP-PEM, interpuesto por el Reclamante el día 06 de enero de 2016 en el Aeropuerto Internacional “Padre Aldamiz” de la ciudad de Puerto Maldonado, 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 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 jefe de seguridad) al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Javier Yatto Ríos
Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado



Resolución N° 001-2016-AAP-PEM
(Anexo1)

INFORME N° 001 - 2015 - AAP - JB - PEM



PARA : JAVIER YATTO RIOS
ADMINISTRADOR DE AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU - PUERTO MALDONADO

DE : MANUEL MOREY MUÑOZ
JEFE DE BASE (E) AAP - PEM

ASUNTO : RECLAMO N°001-2016 IMPUESTO POR PASAJERA VUELO LA2080

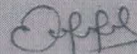
FECHA : PUERTO MALDONADO, 06 DE ENERO DEL 2016

Tengo el agrado de dirigirme a usted para informarle lo siguiente:

1. Siendo LAS 15:20 Hrs. aproximadamente; la pasajera de nombre Sonia Espinoza Zarzola, DNI: 43669091 vuelo LA2080, ingresó a la zona de inspección de pasajero con dirección a sala de embarque, portaba consigo una botella grande de Litro con nombre desconocido y consumido a la mitad, el Oficial AVSEC Julio Tello Aragón la atendió siguiendo su procedimiento de Seguridad indicándole que tenía que probar un poco la señora del Líquido desconocido y que según ella la gaseosa era Guaraná.
2. La pasajera toda molesta en forma malcriada trató de intimidar al Oficial donde precisos momentos intervine para aclararle que es un procedimiento que está escrito en nuestro Programa de seguridad y aprobado por el ente competente, de igual manera en forma grotesca y malcriada me dijo que su gaseosa era industrial y no artesanal y eso era un abuso que cometíamos con el pasajero, se le volvió a explicar pero por su ofuscamiento no entendió y solicitó el libro de reclamaciones, el cual se lo accedimos y realizó su reclamo.

Es todo cuanto cumplo con informar para los fines;

Atentamente;



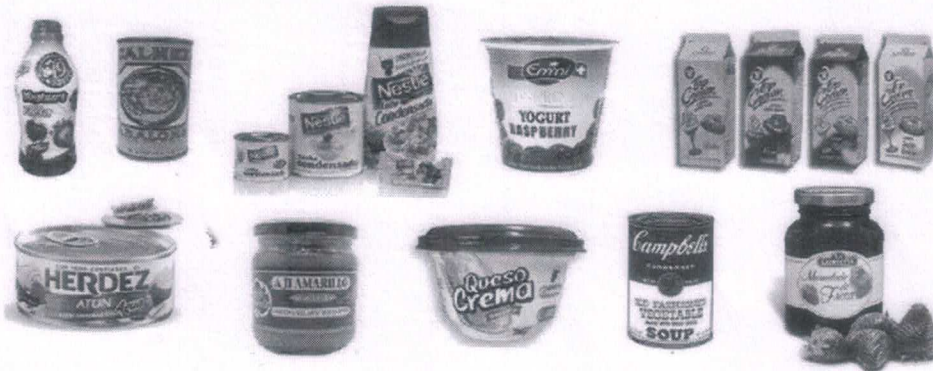
Manuel Morey Muñoz
JEFE DE BASE (E) AAP - PEM

**Resolución N° 001-2016-AAP-PEM
(Anexo2)**

	PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIO AEROPUERTO DE PUERTO MALDONADO	Fecha: 05/10/2015	Página: 169
		Revisión: 001	

LISTA DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS A SER TRANSPORTADOS POR LOS PASAJEROS, TRIPULACIÓN O USUARIOS COMO PARTE DEL EQUIPAJE DE MANO, EN SUS PERTENENCIAS O CONSIGO.

Comidas y bebidas	Permitido
Bebidas no alcohólicas, yogurts, chantilly, leche condensada, queso en crema, sopas en lata, alimentos enlatados, mermeladas, especerías líquidas o en pasta (ej. aji). <u>Restringido sólo para vuelos internacionales en concordancia con la normativa para el transporte de líquidos, aerosoles y geles – LAG.</u>	SI



Comidas y bebidas	Permitido
Líquidos preparados artesanalmente. El personal de seguridad solicitará que el pasajero pruebe o frote sobre su piel, según sea el caso, el líquido artesanal con la finalidad de verificar la autenticidad del producto. <u>Restringido sólo para vuelos internacionales en concordancia con la normativa para el transporte de líquidos, aerosoles y geles – LAG.</u>	SI

