



RESOLUCIÓN N° 005-2016-AAP-AYP

Expediente : 005-2016-AAP-AYP
Reclamante : Fernando Henostroza Quiroz

Ayacucho, 30 de noviembre de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 005-2016-AAP-AYP de fecha 29 de noviembre de 2016, interpuesto por el Sr. Fernando Henostroza Quiroz, identificado con DNI N° 08636386 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho.

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 manifestando su malestar debido a que en el área de pre embarque se le requirió sacar los zapatos y en consecuencia caminar descalzos con los riesgos que ello implica.

Que, con relación al presente reclamo cabe indicar que por procedimiento de seguridad es indispensable que en el control de embarque los pasajeros sean revisados a fin de evitar actos de interferencia ilícita, lo que incluye la identificación de metales que puedan ser utilizados para realizar dichos actos.

Que, es usual y acorde a los procedimientos de seguridad que en caso de duda cuando se activa la alarma del pórtico, el personal de seguridad trate de identificar la presencia de metales a fin de evitar que los pasajeros ingresen con artículos de metal que se encuentran prohibidos y que puedan ser utilizados para realizar actos de interferencia ilícita.

Que, en el presente caso, no se presenta un incumplimiento de la empresa al requerir a los pasajeros que se despojen de sus zapatos a fin de identificar la presencia de metales y resguardar



la seguridad, más aún cuando se activa el detector como ocurre en todos los aeropuertos del país y de la mayor parte del mundo.

Que, en ese sentido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de agradecer al reclamante por su comprensión en atención a que el requerimiento al él como a las demás personas que van a embarcar de despojarse eventualmente de sus zapatos tiene por finalidad garantizar la 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° 005-2016-AAP-AYP de fecha 29 de noviembre de 2016, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho 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 al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
NATHAN PAREJA MENDOZA
ADMINISTRADOR