



## RESOLUCIÓN N° 001-2017-AAP-JUL

**Expediente** : 001-2017-AAP-JUL  
**Reclamante** : Sonia Betty Quispe Vilca

Juliaca, 17 de enero de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 001-2017-AAP-JUL de fecha 10 de enero de 2017, interpuesto por la Sra. Sonia Betty Quispe Vilca, identificada con DNI N° 44364598 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" (en adelante, el Aeropuerto) de la ciudad de Juliaca.

### **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, la Reclamante presentó su queja indicando su malestar debido a se le impidió transportar como equipaje de mano unos juguetes de sus hijos, pese que ello no se encontraba especificado en las medidas de seguridad del Aeropuerto. Al respecto, indica que la detención en este caso pudo haber ocasionado daños psicológicos en sus niños de 6 y 8 años.

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 respectivo.



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.

Que, en ese sentido, si el personal de seguridad del Aeropuerto en la inspección respectiva logra detectar alguno de los artículos prohibidos por el Programa de Seguridad del Aeropuerto –PSA (Anexo 1 del presente reclamo), está obligado a no permitir el ingreso de las personas a la Sala de Embarque, impidiendo que los pasajeros ingresen 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, en el presente caso, es necesario precisar que en el informe emitido por el Oficial AVSEC del Aeropuerto (Anexo 2 del presente reclamo), se señala que cuando la Reclamante se encontraba realizando su control de equipaje en la máquina de rayos X, algunas de sus pertenencias fueron observadas pues se trataban de juguetes con apariencia de armas de fuego que se encontraban prohibidas por el referido PSA, según se aprecia a continuación:

Armas, armas de fuego, artículos de defensa, municiones y explosivos	Permitido
<p><b>Armas de fuego, municiones (Incluyendo pistola de foguero, revolver, escopetas, réplicas y juguetes que tengan dicha apariencia) y armas de señales luminosas.</b></p> <p>Las armas de fuego y/o municiones deben ser declaradas al explotador aéreo durante el proceso de facturación del equipaje de bodega (check-in). Para mayor detalle acerca el transporte de las armas de fuego y/o municiones, contactar al explotador aéreo. Cuando se encuentren estos artículos durante el proceso de inspección, se notificará a la Policía Nacional del Perú.</p>	<p><b>NO</b></p>

Que, en virtud a ello se informó a la Reclamante que no podía ingresar con dichos artículos como equipaje de mano, dándole la opción de ingresar los juguetes como equipaje de bodega, ante lo cual la Reclamante expresó que ya habría sobrepasado el límite de peso en su equipaje facturado.

Que, dado que la prohibición por parte del personal del Aeropuerto de transportar dichos juguetes se fundamentó en normas de observancia obligatoria para el Aeropuerto como son el Programa de Seguridad del Aeropuerto y la Guía de Seguridad del Pasajero, y que el referido personal actuó en estricto cumplimiento de las mismas, corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de lamentar los inconvenientes que se pudieran haber generado a la Reclamante y a sus hijos por la detención al momento de realizar su control de equipaje en la máquina de rayos X .

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° 001-2017-AAP-JUL de fecha 10 de enero de 2017, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" (de la ciudad de Juliaca 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 al domicilio consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



**Edgar Gadea Trujillo**  
Administrador del Aeropuerto de Juliaca



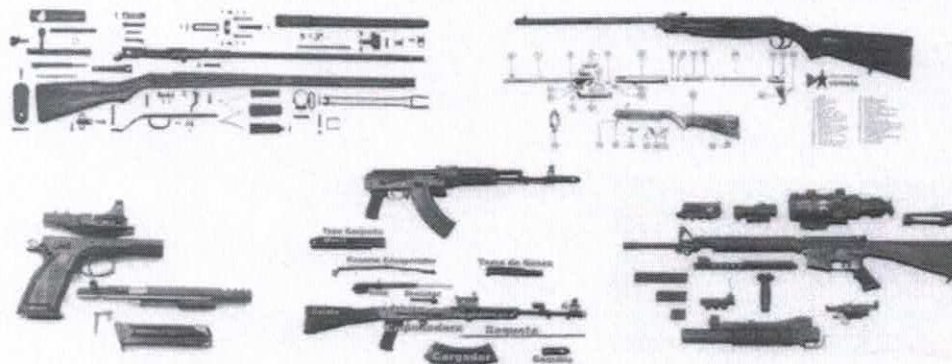
**RESOLUCIÓN N° 001-2017-AAP-JUL**  
**(Anexo1)**

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



Armas, armas de fuego, artículos de defensa, municiones y explosivos	Permitido
<p>Armas de fuego, municiones (Incluyendo pistola de foguero, revolver, escopetas, réplicas y juguetes que tengan dicha apariencia) y armas de señales luminosas.</p> <p>Las armas de fuego y/o municiones deben ser declaradas al explotador aéreo durante el proceso de facturación del equipaje de bodega (check-in). Para mayor detalle acerca el transporte de las armas de fuego y/o municiones, contactar al explotador aéreo. Cuando se encuentren estos artículos durante el proceso de inspección, se notificará a la Policía Nacional del Perú.</p>	NO



Armas, armas de fuego, artículos de defensa, municiones y explosivos	Permitido
Partes de armas o armas de fuego, incluyendo las réplicas realistas. (Exceptuados los visores y las miras telescópicas).	NO



**RESOLUCIÓN N° 001-2017-AAP-JUL**  
(Anexo 2)

 <p>Aeropuertos Andinos del Perú S.A.</p>	<p>FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007</p>	<p>Edición: Original Página: 1 Fecha de emisión: 19/11/2014</p>
<p><b>FECHA:</b> 20 de Enero del 2017      <b>HORA:</b> 12:12 <b>DE:</b> Julián Huanca Quispe      <b>CARGO:</b> Jefe de Seguridad <b>A:</b> Edgar Godea Trujillo      <b>CARGO:</b> Administrador</p>		
<p><b>ASUNTO:</b> Informe de Artículos Prohibidos      <b>LUGAR DE NOVEDAD:</b> Puesto de Control de Seguridad</p>		
<p><b>HECHOS</b></p>		
<p>Cumplo con informar lo siguiente: Siendo las 12:12 del medio día se detectó en el puesto de control de Seguridad Máquina RX, En un equipaje de mano, Pistolas de juguete, perteneciente a la pasajera Sonia Quispe Vitea. Se le informa a la pasajera q' de acuerdo P.S.A - Juliaca. Las replicas de armas de fuego no pueden ser transportados como equipajes de mano, También se le indica que estos Artículos se pueden transportar como equipaje facturado. Se le indica a la pasajera q' se le brindara las facilidades para q' deje estos Artículos en equipaje facturado. La pasajera manifiesta q' ya habia sobrepasado el límite de peso permitido en su equipaje facturado. Compilando la información brindada por los Oficiales AVSEC del turno. Es todo cuanto tengo que informar.</p>		
<p>Atte.</p>	 <p>Julián Huanca</p>	