



RESOLUCIÓN N° 001-2017-AAP-AQP-WEB

Expediente : 001-2017-AAP-AQP-MP
Reclamante : Claudia Rodriguez

Arequipa, 14 de febrero del 2017.

VISTO:

El reclamo N° 001-2017-AAP-AQP-WEB de fecha 28 de enero de 2017, interpuesto por la Sra. Claudia Rodríguez, identificada con DNI N° 40195720 (en adelante, la Reclamante) mediante la página Web de Aeropuertos Andinos del Perú (en adelante, el 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.

La Reclamante presenta su queja indicando que pese a que tuvo que reprogramar su vuelo por haber sido cancelado en último momento (inclusive habiendo pasado el control de abordaje), cuando quiso volver a entrar a la Sala de Embarque para abordar, el personal de seguridad del Aeropuerto prohibió su ingreso dado que aún no contaba con el boarding pass emitido por la aerolínea.

Al respecto, la Reclamante indica que no obstante que la reprogramación brindada por la aerolínea correspondía a un vuelo que estaba a punto de partir, el personal del Aeropuerto no permitió su ingreso a la Sala de Embarque. Frente a ello, insistió en que la dejaran pasar ya que hace unos minutos había atravesado los controles de seguridad y

dejaran pasar ya que hace unos minutos había atravesado los controles de seguridad y asimismo por cuanto no podía perder el vuelo; sin embargo, le respondieron que no era posible.

La Reclamante señala que como resultado de dicha situación y debido a que la persona encargada no aplicaba un buen criterio se vio alterada llegando incluso a levantarle la voz; lo que en ningún caso constituye motivo para que le impidan el paso a la Sala de Embarque ni para negarle una respuesta. Asimismo, señala que el personal del aeropuerto habría abusado de sus facultades toda vez que cuando se acercó a la zona restringida esta vez más calmada para solicitar que la dejen ingresar, se le indicó que recién se le dejaría pasar en el siguiente vuelo.

Al respecto, mediante informe emitido por el Jefe de Seguridad del Aeropuerto de Arequipa (Anexo 1 del presente documento) se cumplió con informar a la Reclamante la obligación de contar con una nueva tarjeta de embarque para su nuevo vuelo, tal como lo establece la normativa aeronáutica vigente, siendo necesario que nuevamente se someta a los controles de inspección necesarios para el ingreso a una Zona de Seguridad Restringida, ante lo cual, según lo reportado en el informe, la Reclamante se negó a cumplir con las indicaciones brindadas por el personal encargado.

Al respecto, se tiene que en el presente caso se negó el embarque a la Reclamante, entre otros aspectos, debido a que ésta se negó a identificarse debidamente en el control de TUUA y dado que negó a someterse a los controles de seguridad después de haber salido a la denominada Zona Pública.

Sobre el particular, el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PSA) establece lo siguiente:

3.1 RESPONSABILIDAD POR PUESTO DE TRABAJO

3.1.1 TUUA

Deberá solicitar adecuadamente (...) al pasajero su tarjeta de embarque y su cédula de identidad o pasaporte para su ingreso a sala, ante la falta de documento no se permitirá el ingreso

(...)

- Este es el primer filtro, quiere decir si nota que un pasajero está en estado de ebriedad, porta armas, equipaje demasiado grande o pesado o algún indicio que pueda ocasionar un acto inseguro en sala de embarque, deberá tratarlo con mucho cuidado y apoyarse en su jefe de grupo de ser necesario.

- El personal AVSEC, tendrá la capacidad de analizar los perfiles de los pasajeros y en caso de ser necesario aplicará medidas adicionales de seguridad para establecer que el pasajero se encuentra habilitado para poder ingresar a la zona de seguridad restringida. (ZSR).

10. De los Operadores de Aeródromos públicos y privados

10.1 Los Operadores de Aeródromos públicos o privados están obligados a cumplir con lo estipulado en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, que emita la Dirección General de Aeronáutica Civil y lo establecido en su Programa de Seguridad de Aeródromo o Aeropuerto aprobado.

10.2 Son responsables de la inspección de los pasajeros y su equipaje de mano.

Artículo 11.- De los pasajeros

11.1 Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.

Adicionalmente a lo expuesto en dichas normas, lo primero a tener en cuenta es que todo pasajero que desea ingresar a embarcar es informado y sabe de antemano que requiere contar entre otros documentos con su tarjeta de embarque, por lo que el contar con ella es responsabilidad de los pasajeros.

Que, tal como lo refiere la propia Reclamante una vez que su vuelo fue reprogramado, acudió a embarcar sin dicho documento por lo que correspondía no permitir el acceso al embarque, lo cual sucedió en el presente caso.

Que, en ese sentido, no puede imputársele responsabilidad alguna a los funcionarios del aeropuerto por la obtención de la tarjeta de embarque que debió gestionar el Reclamante oportunamente y tampoco atribuírsele a la empresa una responsabilidad por dicha omisión.

Que, teniendo en cuenta que la responsabilidad de obtener la tarjeta de embarque corresponde al pasajero en su relación comercial con la línea aérea y acudir a la Sala de Embarque con dicha tarjeta y que de acuerdo a la normativa en el presente caso resultaba necesario que la Reclamante nuevamente se someta a los controles de inspección necesarios para el ingreso a una Zona de Seguridad Restringida, corresponde declarar infundado el presente reclamo.

Que, con relación a una presunta falta de criterio por parte del personal que trabaja en la Sala de Embarque así como un presunto trato inadecuado, pese a que no ha quedado acreditado ni existe prueba fehaciente en contra del personal que trabaja en el Aeropuerto con relación al comportamiento del encargado de la seguridad en dicha zona, es necesario señalar que al proceder a impedir el ingreso de la Reclamante a la Sala de



Embarque, el encargado se estaría limitando a cumplir sus funciones por lo que no se verifica un incumplimiento por parte de la empresa

Asimismo, con relación a lo invocado por la Reclamante sobre un presunto impedimento para ingresar a la Sala de Embarque debido a que ésta habría levantado la voz, se precisa que tal como ha sido señalado, la denegatoria para ingresar a dicha zona se sustentó principalmente en que ésta no contaba con la tarjeta de embarque correspondiente para abordar y que se habría negado a pasar por los controles de seguridad después de haber salido a la denominada Zona Pública, lo cual implica un incumplimiento de la reglamentación sobre seguridad de la Aviación Civil.

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.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el Reclamo N° 001-2017-AAP-AQP-CE, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

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.

Paola Huertas Mory
Administradora del Aeropuerto de Arequipa



RESOLUCIÓN N° 001-2017-AAP-AQP-WEB
ANEXO 1

Arequipa, 30 de Enero de 2017

Señor:

Paola Huertas Mory
Administrador (e.)AQP
Presente.-

Asunto: Descargo a Reclamo en Línea.

En respuesta al reclamo procedo a brindar mi descargo respectivo.

Aproximadamente a las 18:00 hrs. del día 28 del presente mes, la pasajera CLAUDIA RODRIGUEZ ingresó a Sala de Embarque normalmente para el vuelo LA 2150 de LATAM Airlines, luego de que el vuelo en mención fue cancelado, la pasajera CLAUDIA RODRIGUEZ, se presentó nuevamente en los controles de seguridad de la Sala de Embarque, intentando ingresar sin pasar ningún control de seguridad manifestando que había sido reprogramada para viajar en el vuelo LA 2146 de LATAM Airlines, ante ello el personal de seguridad aeroportuaria (AVSEC), interviene brindándole la indicación de que debe contar con una nueva tarjeta de embarque para su nuevo vuelo, tal como lo establece la normativa aeronáutica vigente, siendo necesario que nuevamente se someta a los controles de inspección necesarios para el ingreso a una Zona de Seguridad Restringida, a lo cual la pasajera, ya alterada por la cancelación de sus primer vuelo, empieza a agredir verbalmente a el personal de seguridad aeroportuaria, lanzando improperios imposibles de repetir, los cuales no corresponden a una conducta de una persona mentalmente sana.

A pesar de las diferentes explicaciones brindadas por el personal de seguridad aeroportuaria, la pasajera CLAUDIA RODRIGUEZ continuó con una conducta totalmente agresiva e inestable, representando un peligro para los usuarios, pasajeros, equipamiento e infraestructura de nuestro aeropuerto, por lo que se solicitó apoyo policial, así como se coordinó con la aerolínea LATAM Airlines de la situación presentada, siendo la Supervisora de turno Dery Monroy que si de acuerdo a la conducta manifestada, no se podía poner en riesgo la operación de su aeronave.

Quiero resaltar que las aseveraciones de la pasajera CLAUDIA RODRIGUEZ, de haber manifestado una conducta tranquila, son totalmente falsas, ya que se cuenta con diversos testigos del incidente que manifiestan que la pasajera en ningún momento mantuvo la debida cordura necesaria.

También se tiene registro que la pasajera a modo de intimidación, empezó a realizar grabaciones en los controles de seguridad, con su dispositivo móvil, lo cual está debidamente restringido por la normativa aeronáutica vigente.

Sólo cuando se pudo comprobar de que la pasajera ya no manifestaba una conducta potencialmente peligrosa, fue cuando se le permitió el acceso a la sala de embarque para su vuelo reprogramado.

Ahora bien, procedo a detallar los diferentes puntos de la normativa aeronáutica aplicable, en la cual se basan los procedimientos seguidos en este incidente.

- PROGRAMA NACIONAL DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL/ 10.2 Operador de Aeródromo:
 - o i.: Implementar, mantener y asegurar la inspección de personas, tripulación, artículos y vehículos antes que ingresen a las Zonas de Seguridad Restringida del aeródromo [...]
 - o m.: Evitar la mezcla entre los pasajeros inspeccionados y otras personas que no hayan sido sometidas a inspección en el aeródromo.[...]
 - o p.: Controlar el acceso e inspeccionar a todas las personas y sus pertenencias, bienes, vehículos, tripulantes, pasajeros (de origen, transbordo o tránsito) y sus equipajes de mano antes de su ingreso a las Zonas de Seguridad Restringida del Aeródromo, a fin de evitar que se introduzcan armas, material incendiario, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosas o artículos prohibidos que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.
 - o s.: Evitar la toma de fotografías y filmaciones en los puestos de inspección de pasajeros y/o puestos de seguridad de los aeródromos [...]
 - o hh.: Prohibir la toma de imágenes fotográficas o videos en los puestos de inspección de usuarios y pasajeros[...]
- PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA/ ANEXO XV/ Capítulo 3/3.1 Responsabilidad por Puesto de Trabajo/3.11 TUUA:
 - o El personal AVSEC, tendrá la capacidad de analizar los perfiles de los pasajeros y en caso de ser necesario aplicará medidas adicionales de seguridad para establecer que el pasajero se encuentra habilitado para poder ingresar a la zona de seguridad restringida (ZSR)
 - o No permitirá el ingreso a personas que no estén debidamente identificadas, [...]
- PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA/ ANEXO XVI/ Instrucción Específica de Seguridad Nro. 15
 - o "Toda actitud negativa por parte de algún pasajero en lo referente al cumplimiento de los presentes procedimientos o normas, dará la opción a negarle a la Zona de Seguridad Restringida".

En conclusión, se le negó el embarque a la pasajera CLAUDIA RODRIGUEZ en primera instancia, por los siguientes motivos:

- ✓ Negarse a identificarse debidamente en el control de TUUA.
- ✓ Negarse a someterse a los controles de seguridad después de haber salido a Zona Pública.
- ✓ Haber manifestado una conducta totalmente inadecuada, insana y agresiva hacia el personal de seguridad aeroportuaria, representando un peligro latente tanto para las operaciones, usuarios, pasajeros, infraestructura y equipamiento.
- ✓ Personal de la aerolínea LATAM Airlines, no consideró adecuado facilitarle el acceso ante el peligro de un potencial incidente por parte de la pasajera CLAUDIA RODRIGUEZ, en vuelo.



Ing. Santos Castillo Morales
Jefe de Seguridad AQP