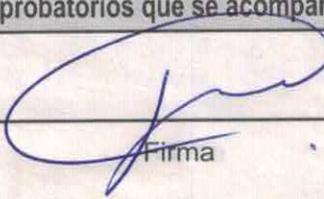




FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000045 2017 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante JUAN PURACA SOBIA		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida AV. los INCAS 1044 D^{to} A-302 Wanchaq CUSCO		
Provincia / Departamento CUSCO		
País PERÚ		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 29404311	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico j.yodo@hotmail.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto AREQUIPA.		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>Pago doble por TVUA Tarifa Unica por uso Aeropuerto, por bajar de la sala de control pa llevar un repuesto sellado y empacotado no Mostraron que Ley y que artículo prevce este pago doble</p>		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma 		Huella digital 
Fecha: 02 de Nov. de 20 17		

PROVEEDOR

RESOLUCIÓN N° 045-2017-AAP-AQP

Expediente : 045-2017-AAP-AQP
Reclamante : Juan Rodo Puraca Subia

Arequipa, 7 de Noviembre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 045-2017-AAP-AQP de fecha 2 de Noviembre de 2017, interpuesto por Juan Rodo Puraca Subia, identificado con DNI N° 29404311 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (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 del 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 presenta su queja por habersele exigido nuevamente el Pago de la TUUA por bajar de la Sala de Control (embarque) para llevar un repuesto sellado y empaquetado sin que se le informe sobre la ley que exige el mencionado pago.

Que, al respecto se cuenta con el Informe del Supervisor del Terminal que da cuenta de lo acontecido (Anexo 1)

Que, en ese sentido, se confirme que en efecto, tras el control efectuado y verificarse un objeto prohibido de ser llevado como equipaje de mano, se procedió a permitir que el pasajero en lugar de que se le retenga, pueda acudir a dejarlo para que sea transportado como equipaje de bodega.

Que, con relación a ello, debe tenerse en cuenta que el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil asigna como tareas y responsabilidad de los operadores de Aeropuertos la de realizar la inspección de los usuarios pasajeros y de su equipaje de mano como sigue:

"Todo operador de aeródromo es el responsable de la inspección de los usuarios pasajeros y de su equipaje de mano, que ingresan a las zonas de seguridad restringida, evitando que se introduzcan, armas, explosivos u otros artefactos peligrosos que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita y cuyo transporte o tenencia estén prohibidos."



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, de bodega y de carga. Asimismo, se ha dispuesto que el incumplimiento de las obligaciones de los usuarios configura una violación del contrato de transporte aéreo con línea aérea.

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 tal sentido, si el personal de seguridad del Aeropuerto en la inspección respectiva logra detectar alguno de los artículos, objetos o sustancias descritos en los documentos adjuntos, está obligado a no permitir el ingreso de las personas a la Sala de Embarque, impidiendo que el pasajero ingrese a la Zona Restringida con dichos objetos a fin de que no sean riesgosos para las operaciones aéreas, los demás pasajeros, tripulantes, instalaciones, aeronaves, etc.

Que, la información sobre los objetos prohibidos de llevar como equipaje de mano es puesta a disposición de los pasajeros por las líneas aéreas y por la empresa conforme se aprecia en el Anexo 2 a la presente resolución, dentro de los cuales se encuentran los objetos contundentes, toda vez que se trata de una acción que busca evitar actos de interferencias ilícita donde impera la seguridad.

Que, en consecuencia, al haberse procedido conforme a las disposiciones legales sobre seguridad, correspondía conforme fuera indicado que el Reclamante o bien aceptara la retención del objeto y continuar con su proceso de embarque al haber sido inspeccionado sin que se le cobre nuevamente la TUUA por el servicio de control que se le prestó o permitirle que deje el objeto prohibido de transportar como equipaje de mano para que sea transportado como equipaje de facturado o de bodega como ocurrió y pasar nuevamente por el servicio de control, toda vez que nadie puede ingresar a la zona restringida sin que sea inspeccionado a fin de salvaguardar la seguridad de las operaciones frente a actos de interferencia ilícita.

Que, en el presente caso, el pasajero (Reclamante) optó por lo segundo, por lo que correspondía que al momento de volver a ingresar a la Sala de Embarque pase por el servicio de control o inspección y en consecuencia pague por el mencionado servicio.

Que, al respecto, el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano establece en el Anexo 7 que la TUUA se cobra a los pasajeros por embarcar y responde entre otros al servicio de seguridad conforme a lo indicado en el Anexo 5 también del Contrato de Concesión.

Que, asimismo, el Anexo 7 del Contrato de Concesión establece de manera específica los únicos supuestos en que corresponde revalidar la TUUA, es decir, pese a que se vuelve a prestar el servicio de control, no se puede volver a cobrar la TUUA, no incluyéndose dentro de los mismos, los supuestos en que el pasajero genera nuevamente el servicio por optar como en el presente caso por dejar el objeto prohibido de ser transportado como equipaje de mano para que sea transportado en el equipaje de bodega, toda vez que el hecho que ocasiona tal circunstancia obedece a una acción generada por el propio pasajero al no tomar en cuenta las disposiciones sobre el equipaje permitido de ser llevado como equipaje de mano, pese a que tiene la información disponible no solamente en el Aeropuerto, sino por la propia Aerolínea.

Que, en el presente caso, además la información sobre los únicos supuestos de revalidación de la TUUA son informados a los pasajeros conforme a la documentación que se adjunta como Anexo 3.

Que, en consecuencia, en el presente caso no se presenta un doble cobro por el mismo servicio de control conforme sostiene el Reclamante, sino un cobro por cada uno de los servicios de control que requirió el propio Reclamante conforme al Contrato de Concesión, por lo que corresponde declarar

infundado el Reclamo interpuesto al haberse procedido conforme al marco legal y contractual vigente.

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° 045-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto 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 consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

RESOLUCIÓN N° 045-2017-AAP-AQP
Anexo 1

INFORME SUPT0211-2017

PARA : Tito Luque Rojas
Administrador
Carlos Jimmy Virrueta Gonzáles
Jefe de Operaciones

DE : Paola Cano Esquia
Supervisor de Terminal

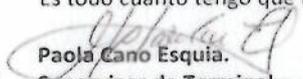
FECHA : 02-11-2017

ASUNTO : Informe Reclamo 000045

Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle acerca del Reclamo N°000045 interpuesto el día 02 de noviembre de 2017 en el Área de Informes.

1. Siendo las 07:35 AM, se recibió la comunicación telefónica del personal de informes indicando que un pasajero estaba solicitando el Libro de Reclamaciones ya que seguridad le dijo que tenía que pagar el TUUA. Solicite información al jefe de grupo AVSEC para verificar si se le había informado al pasajero sobre el pago del TUUA, a lo que la Srta. Erica Huarca indicó que se le había dado la información al pasajero.
2. Me acerque al pasajero muy cordialmente y pregunte por lo sucedido el cual me indico que él viajaba en LA2094 y llevaba un repuesto metálico, que el personal de seguridad lo había observado, le indicaron que este objeto tenía que ser llevado como equipaje facturado; por lo tanto tenía que bajar al counters de la aerolínea y que al momento de subir se acerque a Informes para que realice el pago del TUUA, ya estaba saliendo de una área restringida.
3. El Sr. Juan Puraca indico que necesitaba ver donde decía que tenía que pagar dos veces este impuesto, se le explico que en el 2do nivel se contaba con un banners donde estaba estipulado la información que solicitaba pero insistía que en esa información no decía que tenía que pagar dos veces.
4. Subí al 2do nivel con el Sr. Juan Puraca para leer la normativa en el banners informativo y se le volvió a explicar que el reingreso a esta zona de seguridad estaba sujeto a un nuevo pago del TUUA, también se le explico cuando no debe de pagar y que si su caso estaba descrito en el banners no pagaría el TUUA; el pasajero no entendía razones ya que insistía que no decía en ningún lugar que tenía que pagar doble. Se le informa que el ente regulador era OSITRAN el cual representante del Estado Peruano y todo estaba regulado en el Contrato de Concesión – Anexo 7.El Sr. Juan Puraca realizo el pago del TUUA # 508296 y se procede a la entrega del Libro de Reclamaciones a solicitud del pasajero.

Es todo cuanto tengo que informar.


Paola Cano Esquia.
Supervisor de Terminal



Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230
www.aap.com.pe

RESOLUCIÓN N° 045-2017-AAP-AQP ANEXO 2

LATAM

Descubre #LibreVuelos

PERÚ

Corporate

Centro de Ayuda

Iniciárate

Iniciar sesión

¿Qué no puedes llevar como equipaje de mano?

Armas de fuego de todo tipo (incluso réplicas y armas de juguete), líquidos, gel, aerosoles, artículos de gas pimienta y objetos corto punzantes, como: cuchillos, limas, cortauñas, rasuradoras, herramientas de mano de obra o pinzas, bates de beisbol y tacos de billar; pueden ser transportados solo en la bodega del avión.



RESOLUCIÓN N° 045-2017-AAP-AQP
ANEXO 2



RESOLUCIÓN N° 045-2017-AAP-AQP
ANEXO 3



Si usted va a abandonar esta zona -considerada restringida-, debe leer con atención esta información

El reingreso a esta zona de seguridad está sujeto a un nuevo pago de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA), salvo en los casos de pérdidas de vuelos a consecuencia de los casos siguientes:

- i. Demora o cancelación del vuelo como consecuencia de *Foreign Object Damage* (FOD) en el aeropuerto.
- ii. Demora o cancelación del vuelo como consecuencia de Fauna Silvestre o Peligro Aviario en el aeropuerto.
- iii. Alertas de bombas en el aeropuerto.
- iv. Cierre del aeropuerto de destino.
- v. Comprobado mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante prescripción del médico de la Dirección de Sanidad Aérea Nacional o Internacional o mediante decisión del Capitán de la aeronave en la que el pasajero fuera a embarcarse.
- vi. Detención o retraso determinante, causados por problemas de homonimia generada por las autoridades migratorias.
- vii. Demora o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas comprobadas.
- viii. Demora o cancelación del vuelo debido a la emisión de un NOTAM por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- ix. Demora o cancelación de vuelo por daños ocurridos en la pista de aterrizaje.
- x. Casos de pasajeros "sospechosos" de tráfico ilícito de drogas (TID) bajo la modalidad de ingesta, que sean intervenidos y trasladados a un área fuera de la zona restringida del aeropuerto y que, de forma posterior, se descarte toda sospecha de TID, por lo cual el pasajero podrá continuar su proceso de embarque, previamente interrumpido por acciones fuera de su responsabilidad.
- xi. Otros que determine OSITRAN, pudiendo de ser el caso eliminar cualquiera de las causales antes indicadas mediante la resolución correspondiente.

Causales de revalidación de la TUUA, aprobadas por el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público OSITRAN y establecidos en el Anexo 7 del Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia del Perú, firmado entre Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y el Estado Peruano el 05 de enero del 2011.



Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230
www.aap.com.pe



Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: miércoles, 08 de noviembre de 2017 12:36 p.m.
Para: j.rodos@hotmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCION N° 045-2017-AAP-AQP
Datos adjuntos: Resolución 045-2017-AAP-AQP.pdf

Estimado señor Juan Rodo Puraca Subia,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 045-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 045-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón".

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



☎ 054 344834 📞 961 051 625
🌐 www.aip.com.pe 📧 @AeropAndinos
🌐 /aeropuertossandinosdelperu
🖨 Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

