

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000034 2017 - AAP - AQP

Nombre y Apellido completos del Reclamante

Thom Lyoda Camayo

Teléfono

Domicilio del Reclamante

Calle Jirón/ Avenida

Calle Tilomina 104 Dpto 404

Provincia / Departamento

Arequipa

País

Perú

Documento de Identidad del Reclamante

DNI

29298324

Carnet de Extranjería

Pasaporte

Correo electrónico

Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico

Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo

Administrador del Aeropuerto

Identificación y Precisión del Reclamo

Mo me povera justo que cobran 5 \$ por salir y volver a entrar. cuando de mí mismo lo usaron ustedes

958044249

(Adjuntar otra página de requerir más espacio)

Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)

Firma

*Thom Lyoda Camayo*

Huella digital



Fecha: 08 de Agosto de 2017

PROVEEDOR

00000001

## RESOLUCIÓN N° 034-2017-AAP-AQP

**Expediente :** 034-2017-AAP-AQP  
**Reclamante :** Jhon Tejada Cornejo

Arequipa, 16 de Agosto de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 034-2017-AAP-AQP de fecha 8 de Agosto de 2017, interpuesto por el Sr. Jhon Tejada Cornejo, identificado con DNI N° 29298324 (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 señalando que no le parece justo que le cobren US\$ 5.00 dólares por salir y volver a entrar a la Sala de Embarque cuando ello fue consecuencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, al respecto, deberá tenerse presente 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 materia prohibido.

Que, en tal sentido, si el personal de seguridad del Aeropuerto en la inspección respectiva logra detectar alguno de los artículos 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., por lo que en el presente caso la restricción del transporte del objeto que lleva consigo el Reclamante en el equipaje de mano resultó conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente antes señalada, y a su vez permitió garantizar la Seguridad Aeroportuaria.

Que resulta necesario precisar además que en la entrada a la Sala de Embarque del Seropuerto se ha consignado un aviso informativo dirigido a todos los pasajeros, comunicando que en caso se interrumpa su proceso de embarque saliendo de la referida Sala, se deberá abonar nuevamente la TUUA a su reingreso. De esta manera se cumple con brindar la información necesaria y oportuna a fin de evitar molestias y/o percances a los pasajeros. En esa misma línea debe tenerse en cuenta que el cobro correspondiente a la TUUA se justifica en la medida en que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. debe proceder a efectuar un nuevo control al pasajero una vez que éste vuelve a ingresar a los controles de seguridad, ello con el objetivo de garantizar la Seguridad Aeroportuaria.

Que, asimismo se tiene que el referido banner establece los supuestos excepcionales en donde procede la revalidación de la TUUA previstos en el Anexo 7 del Contrato de Concesión, los cuales se encuentran referidos a pérdidas de vuelos debido a situaciones específicas, siendo que lo ocurrido con el Reclamante (salida de la Sala de Embarque para dejar el artefacto obeitado en el equipaje de bodega) no se encuentra contemplado como un supuesto de revalidación de la TUUA.

Que, en efecto, según los reportes que obran en poder de la empresa, el Reclamante acudió a la Sala de Embarque con un objeto contundente que no es posible ser transportado como equipaje de mano en forma de martillo (reloj magnético) por lo que en el presente caso, el hecho generador no fue motivado por Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino por el cumplimiento de la normatividad vigente. En ese sentido, pese a comprender el malestar del Reclamante corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y precisar que la empresa está obligada a tomar las medidas correspondientes en aras de garantizar la seguridad de las personas que acuden al Aeropuerto incluyendo la del propio Reclamante.

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:**

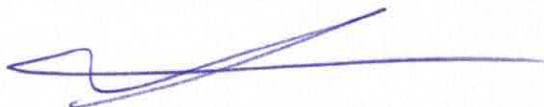
**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 034-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

**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 domicilio consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

[Redacted area]



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

00000004

	<b>FORMATO          REPORTE DE SEGURIDAD          AEROPORTUARIA          GOP-FO-007</b>	Edición: Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014
---	---	--

FECHA: 07/08/2017

HORA: 19:15

DE: CAROL CALIENES

CARGO: OFICIAL AVSEC

A: ALEJANDRO CHÁVEZ

CARGO: JEFE DE SEGURIDAD (e)

ASUNTO: RECLAMO DE UN PASAJERO (N° 033-2017-AAP-AQP)

Cumplo con informar lo siguiente:

Aproximadamente a las 19:15 horas del día lunes 07 de agosto, se aproximó a nuestro puesto de control e inspección, la Sra. Jessica Saavedra, pasajera que ya había cruzado la zona de seguridad manifestando que había extraviado su reloj y que recordaba que lo había dejado en la bandeja al pasar por la máquina de rayos X, por lo que se procedió a revisar en las bandejas, en el suelo y preguntar a los oficiales AVSEC si habían encontrado el supuesto objeto olvidado, pero nadie había encontrado ni reportado el reloj, a esa hora lo único encontrado y que se solicitó el perifoneo a informes fue una almohada en forma de "U". Cabe señalar que de acuerdo a nuestro procedimiento los objetos olvidados se perifonean con informes y en caso no sean recuperados en el momento se ingresan al registro de Objetos Olvidados.

Al explicarle a la pasajera nuestro procedimiento de seguridad un pasajero (sin identificarse) le dijo que uno de nosotros habíamos preguntado "¿de quién es este reloj?", cuando lo único por lo cual se preguntó fue de la almohada; es por eso que la pasajera se alteró exigiendo las cámaras de seguridad porque había un testigo que hacía parecer que el reloj se encontraba con nosotros.

Se informó a nuestro Supervisor lo que venía ocurriendo y se le solicitó al Sr. Jimmy Virrueta revisar la grabación de la cámara que se ubica en el puesto de control e inspección, dirigiéndose él y el Sr. Roberto Valencia a revisarla, mientras la pasajera ingresaba su reclamo en el libro de reclamaciones.

Prohibido reproducir sin la autorización del Representante de la Dirección de Aeropuertos Andinos del Perú			
Elaborado por: Jefe Corporativo de RRHH	Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas	Aprobado por: Gerente de Administración y Finanzas	Edición Original 19/11/2014

La señora no pudo esperar por más tiempo ya que su vuelo LA2146 estaba por despegar. Dejó indicado que por favor se atienda su reclamo y que ella no hubiera exigido nada si no fuera por el supuesto testigo de los hechos que la hacían dudar si quizás el reloj lo habría dejado olvidado en el carro, hotel o cualquier otro lugar.

Cuando la pasajera colocó el reclamo, no estaba completamente segura de la hora en la cual cruzó el pórtico de seguridad por lo que puso una hora aproximada en base a su cálculo de su salida del hotel.

Es todo cuanto puedo informar de los hechos ocurridos.

Atentamente,

*Carol Calienes*

Carol Calienes Suarez

Oficial AVSEC



Prohibido reproducir sin la autorización del Representante de la Dirección de Aeropuertos Andinos del Perú			
Elaborado por: Jefe Corporativo de RRHH	Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas	Aprobado por: Gerente de Administración y Finanzas	Edición Original 19/11/2014

Carta N° 0719-2017-AAP

**CARGO**

Lima, 16 de agosto de 2017

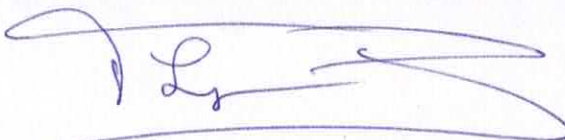
Señor  
Jhon Tejada Cornejo  
Calle Filomena N° 104 – Dpto 404  
Arequipa.-

De nuestra consideración,  
Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 034-2017-AAP-AQP de fecha 16 de agosto de 2017, mediante la cual se resuelve el Reclamo N° 034-2017-AAP-AQP de fecha 8 de agosto de 2017, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón” de la ciudad de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted

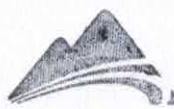
Atentamente,

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas

Administrador del Aeropuerto de Arequipa


Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
Nombres: <i>Alexander</i>
Apellidos: <i>Señor Huanari</i>
DNI: <i>29641371</i>
Fecha: <i>17/08/2017</i>
Hora: <i>11:40 am</i>
Firma: <i>[Handwritten Signature]</i>
Parentesco: <i>Guardiana</i>



Av. Felipe Pardo y Aliaga 657 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230  
www.aap.com.pe

00000007