



RESOLUCIÓN N° 001-2017-AAP-AYP

Expediente : 001-2017-AAP-AYP
Reclamante : Julio Hernán Salazar Morales

Ayacucho, 23 de marzo de 2016.

VISTO:

El Reclamo N° 001-2017-AAP-AYP de fecha 04 de marzo de 2017, interpuesto por el Sr. Julio Hernán Salazar Morales, identificado con DNI N° 28809057 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte (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 presentó su reclamo señalando que el personal del control del Aeropuerto no le permitió acceder a la sala de embarque aduciendo que el nombre que figuraba en su boleto electrónico no coincidía con el nombre consignado en su Documento Nacional de Identidad (DNI). Al respecto, el Reclamante señala su incomodidad con lo ocurrido pues tuvo que volver al counter de la aerolínea para imprimir su boarding pass, siendo que en dicho documento se visualizaba su nombre igual al que figuraba en su boleto electrónico.

Que, en cuanto al extremo referido a la negativa del personal de control AVSEC para permitir el acceso a la sala de embarque al Reclamante, es necesario precisar que de acuerdo al Plan de Seguridad Aeroportuario (Anexo 1 de la presente resolución), los pasajeros deberán presentar a los operadores aeroportuarios los documentos de identidad que permitan confirmar que ellos son los propietarios de la tarjeta de embarque que portan (tanto boletos electrónicos como físicos), siendo las aerolíneas las



encargadas de administrar, emitir y controlar los boletos de los pasajeros; así como de la emisión de las tarjetas de embarque.

Que, por su parte, el operador aeroportuario es el encargado de realizar el cotejo del nombre y DNI de los pasajeros, para que de esta forma se encuentren correctamente registrados y puedan acceder a la sala de embarque de conformidad a la normativa mencionada, siendo necesario precisar que en caso exista alguna discrepancia entre los datos consignados en la tarjeta de embarque y el documento de identidad será la aerolínea la encargada de realizar la corrección en la información de las tarjetas de embarque que emita.

Que, en el presente caso nuestra empresa como explotador aéreo se limitó a cumplir con la verificación y cotejo correspondiente de la tarjeta de embarque y documentos vigentes del Reclamante, comunicándole sobre la discrepancia detectada con relación a sus datos, pues tal como fue señalado, su nombre en el boleto electrónico no coincidía con lo consignado en su DNI, para lo cual se indicó a la Reclamante que se debía realizar dicha corrección en el counter de la aerolínea a fin de poder ingresar a la sala de embarque.

Que, si bien el Reclamante indica que una vez impreso su boleto pudo advertir que su nombre resultó ser el mismo que el que figuraba en su boleto electrónico, dicha afirmación no ha sido acreditada en el presente caso, siendo que según lo alegado en el informe emitido por el Jefe de Seguridad del Aeropuerto (Anexo 2 de la presente resolución), se trató de un error desde el registro en el Check in web, ya que el nombre y apellido del pasajero fue consignado incorrectamente desde su reserva de pasaje tal como se puede apreciar en el manifiesto de pasajeros de LATAM vuelo 2128 del 4 de marzo de 2017.

Cabe indicar que habiéndose corregido el nombre del Reclamante en el boleto en físico, incluso se facilitó al Reclamante el acceso a la sala de embarque sin que vuelva a realizar la cola, procediendo así a ingresar sin más dilaciones.

Que, no obstante lo señalado, lamentamos los inconvenientes generados al Reclamante, pero teniendo en cuenta que las medidas adoptadas por Aeropuertos Andinos del Perú S.A. responden a resguardar el orden y seguridad dentro de sus instalaciones; corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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-AYP, interpuesto por el Reclamante el día 04 de marzo de 2017 en el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

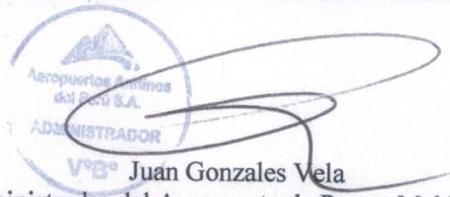
Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el



artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Tercero: Notificar la presente Resolución y Anexo 1 (Plan de Seguridad Aeroportuaria) y su Anexo 2 (Informe de Jefe de Seguridad) al domicilio consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



VºBº Juan Gonzales Vela
Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado



RESOLUCIÓN N° 001-2017-AAP-AYP
(Anexo 1)

13.2 Medidas de Seguridad en el Aeropuerto (Control de Seguridad de los Pasajeros y del Equipaje de Mano)

El registro de pasajeros y equipajes de mano es de responsabilidad del operador aeropuerto.

13.2.1 Documentos Para el Vuelo

El encargado de administrar, emitir y controlar los boletos de los pasajeros, es el explotador aéreo, asimismo será el responsable de la emisión de las tarjetas de embarque y etiquetas de equipajes.

Los pasajeros deberán adquirir los boletos de viaje a través del explotador aéreo correspondiente o en las agencias de viajes autorizadas.

Se encuentra terminantemente prohibida la venta de boletos de manera informal en el aeropuerto, en caso se presentara esta situación se deberá dar parte a la Policía Nacional del Perú, a INDECOPI y a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

El manejo de los pasajeros en lista de espera deberá de realizarse en los mostradores del explotador aéreo, en el Hall Principal, de ninguna manera se permitirá el manejo de pasajeros en lista de espera en salas de embarque. Solo deberán ingresar a la sala de embarque los pasajeros confirmados para el vuelo. En caso de incumplirse este ordenamiento, se informara a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Asimismo, los pasajeros deberán presentar documentos de identidad que confirmen que ellos son los propietarios de la tarjeta de embarque que portan y el pago de la tarifa única de uso aeroportuario está incluido en el pasaje.

13.2.2 Identificación de los Pasajeros

Aeropuertos Andinos aceptará como documentos de identidad de los pasajeros, para el cotejo con la tarjeta de embarque, en el control de acceso previo al puesto de inspección de salida de pasajeros, los siguientes:

Para vuelos Nacionales (solamente)

- Documento Nacional de Identidad
- Licencia de Conducir (MTC)
- Documento de Identidad Policial o Militar
- Pasaporte
- Carnet de Extranjería

Nota.- Los documentos deben estar VIGENTES

Para el caso de viaje de menor de edad, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley 27337, en sus artículos N° 111 y N°112



RESOLUCIÓN N° 001-2017-AAP-AYP
(Anexo 2)

Ayacucho, 04 de Marzo de 2017.

INFORME N° 001-2017-AARC-AYP.

A : **Edder Romaní Pizarro**
Supervisor de Seguridad de Aeropuerto AAP-AYP.

De : **Aldo Alejandro Roque Curí.**
Oficial Avsec

Asunto : Descargo

Fecha : 04 de marzo de 2017.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para informarle lo siguiente:

Que siendo las 6:40 am horas se presenta el Sr. Julio Hernán Salazar Morales pasajero de LATAM vuelo 2180 con CHECK IN WEB que indicaba hora de Embarque 07:10, él pasajero se acercó al puesto de TUUA para su control; al momento de entregar el celular que contenía el CHECK IN WEB y su respectivo DNI, éste no coincidía con el nombre que mostraba el CHECK IN, por lo cual le pedí al pasajero que se apersona al counter de LATAM para que pueda imprimir el CHECK IN físico con el nombre corregido, para que coincida con el DNI.

En respuesta a mi petición el pasajero de manera exaltada y muy alterado empezó a increparme que era un abuso lo que le pedí, y no quería abandonar la cola, generando desorden y la incomodidad de los demás pasajeros que se encontraban esperando para poder embarcar; el pasajero al ver que no se le permitía el ingreso se acercó al counter de LATAM para que imprima su CHECK IN físico; al volver a puesto de TUUA, se le permitió el acceso sin que vuelva a realizar la cola, al acercarse a mi persona el pasajero empezó a insultarme aludiendo que era una "VASURA Y UN IGNORANTE, QUE NO REALIZABA BIEN TRABAJO" entre otras vulgaridades, posteriormente me pidió el libro de reclamaciones, donde escribió su reclamo en la hoja N° 0001, luego de éste hecho el pasajero ingreso a sala de inspección.

Cabe resaltar que el error en el CHECK IN WEB no es responsabilidad del personal que labora el AAP, ya que el nombre y apellido del pasajero está incorrecto desde su reserva de pasaje tal como se muestra en el manifiesto de pasajeros de LATAM vuelo 2180 del día 04 de Marzo del 2017.

Es todo cuanto informo a Ud. para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,


ALDO ALEJANDRO ROQUE CURÍ
Oficial AVSEC