



AEROPUERTO INTERNACIONAL "PADRE ALDAMIZ"

MADRE DE DIOS

Carretera Pastora-La Joya Km 7, Distrito y Provincia de Tambopata, Departamento de Madre de Dios- Perú

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

| | | |
|---|---|----------------------------|
| RECLAMO N° 000005 2018 - AAP - PEM | | |
| 1 | Nombre y Apellido completos del Reclamante | |
| | LUIS FERNANDO VILLA MORALES | |
| | Teléfono 998 195 449 | |
| 2 | Domicilio del Reclamante | |
| | Calle/ Jirón/ Avenida CA. LOGROÑO 132, SURCO | |
| | Provincia / Departamento LIMA | |
| | Pais PERU | |
| 3 | Documento de Identidad del Reclamante | |
| | DNI 45526302 | Carnet de Extranjería — |
| | | Pasaporte — |
| 4 | Correo electrónico | |
| | LFVILLADOS@gmail.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 | |
| 6 | Identificación y Precisión del Reclamo | |
| | EL DIA 13/04/18 ME GOLPIE LA RODILLA EN UN TOUR EN LA SELVA DOLIENDOME Y SINTIENDO MALESTAR EN LA RODILLA AL CAMINAR. HOY 15/04/18 AL LLEGAR AL AEROPUERTO ME COMPRE UN BASTON PARA AYUDARME AL CAMINAR CON MI MALETA(MOCHILA) EN LA TIENDA DE SOUVENIR DEL MISMO AEROPUERTO. AL PAGAR EL PUESTO DE CONTROL LOS FUNCIONARIOS ME INDICAN QUE ESTE ARTICULO ESTA PROHIBIDO DEBIDO A QUE EL MODELO DEL BASTON NO CUENTA CON LA PUNTA DE CUATRO PATAS SEGUN LOS FUNCIONARIOS ESTE MODELO DE BASTON ES EL UNICO PERMITIDO POR LO CUAL SE ME (Adjuntar otra página de requerir más espacio) | |
| 7 | Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) | |
| | BASTON SIN MOSTRAR MI LESION, NI HINCHAZON DE LA RODILLA POR LO CUAL NO SE APOYA A LAS PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD Y/O LESION. | |
| | Firma | Huella digital |
| | | |
| | Fecha: 15 de ABRIL de 20 18 | |

PROVEEDOR

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado
Enviado el: lunes, 23 de abril de 2018 05:33 p.m.
Para: LFVILLA05@gmail.com
CC: Abel Flores; Javier Rizo-Patron Larraburre; Jonathan Henry Pareja Mendoza
Asunto: NOTIFICACION N° 000005-2018-AAP-AAP-PEM
Datos adjuntos: NOTIFICACION N° 000005-2018-AAP-AAP-PEM.pdf

Estimado Sr. Villa. Buenas Tardes:

Por la presente se adjunta la *Resolución N° 005-2018-AAP-PEM*, que atiende a su reclamo presentado el 15 de abril del 2018, en las instalaciones del Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Así mismo quedamos atentos a la confirmación de recepción de la misma.

Slds.



RESOLUCIÓN N° 005-2018-AAP-PEM

Expediente : 005-2018-AAP-PEM
Reclamante : Luis Fernando Villa Morales

Puerto Maldonado, 23 de abril de 2018

VISTO:

El reclamo N° 005-2018-AAP-PEM de fecha 15 de abril de 2018, interpuesto por Luis Fernando Villa Morales identificado con DNI N° 45526302 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado (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 no habersele permitido dejar transportar como equipaje de mano un bastón adquirido en el Aeropuerto ya que le indicaron que éste es un artículo prohibido debido a que no calzaba con las características del bastón permitido.

Que, sobre el particular, se cuenta con el reporte de seguridad AVSEC que da cuenta de lo sucedido y que forma parte integral de la presente resolución como Anexo 1.

Que, en ese sentido, debemos confirmar 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 presente que el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (PNSAC), asigna como tareas y responsabilidad de los operadores de Aeródromos la tarea 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 dicho texto 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 configure 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 descritas 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 de Seguridad con dichos objetos a fin que no constituyan un riesgo para un atentado en una aeronave o para las operaciones aéreas, pasajeros, tripulantes, etc.

Que, al respecto, el Programa de Seguridad Aeroportuaria (PSA) del Aeropuerto de Puerto Maldonado, establece un listado referencial de artículos prohibidos a ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano, en sus pertenencias o consigo.

Que, mencionado listado, constituye una lista no exhaustiva, en consecuencia, el personal de seguridad tendrá la facultad de señalar como artículo prohibido a cualquier otro artículo en tal documento si observa que la persona que lo transporta representa un riesgo o amenaza para la seguridad de la aviación y considera que dichos artículos se incluyen dentro de las categorías que establece tal programa.

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 02 de la presente resolución, dentro de los cuales se encuentran la categoría los objetos contundentes, toda vez que se trata de una acción que busca evitar actos de interferencia ilícita donde impera la seguridad.

Que, en ese sentido, debemos determinar si efectivamente, el objeto que se pretendió ingresar a Zona de Seguridad Restringida calza dentro de la definición o categoría mencionada anteriormente a fin que tengamos certeza que se ha procedido conforme a ley.

Que, el objeto que se intentó ingresar como artículo personal (bastón), adquirido, según el reclamo, en una tienda de souvenir dentro del Aeropuerto, en realidad no constituye un artículo personal, pues conforme se aprecia del Anexo 03, que forma parte integral de la presente resolución, un objeto similar al que se adquirió se asemeja más a un palo, mástil o báculo comprado como souvenir y no a un bastón usado como artículo personal. Asimismo, tal artículo calza en la definición de objeto contundente, por lo que se procedió a negarle el acceso a Zona Restringida con dicho objeto.

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. Sobre el particular, el pago con relación al TUUA no forma parte del presente reclamo, por lo que no merece pronunciamiento alguno.

Que, asimismo, advertimos que 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 atribuible al 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 consecuencia, en el presente caso, no se le permitió el acceso a Zona de Seguridad Restringida con dicho objeto por encontrarse en la categoría de artículo contundente y por consiguiente, como artículo prohibido en el equipaje de mano, 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,

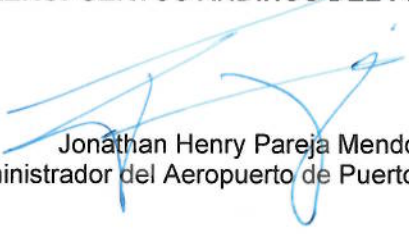
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 005-2018-AAP-PEM, 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.


Jonáthan Henry Pareja Mendoza
Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado



RESOLUCIÓN N° 005-2018-AAP-PEM

ANEXO 1

| | | |
|--|--|---|
|  Aeropuertos Andinos del Perú | FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007 | Edición Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014 |
|--|--|---|

FECHA: 15-04-2018 **HORA:** 14:40
DE: Brian Felipe Incacutipa Ramos **CARGO:** Jefe de Grupo
A: Marvin Alan Noa Barra **CARGO:** Jefe de Seguridad
ASUNTO: RECLAMO N° 000005-2018-AAP-PEM **LUGAR DE NOVEDAD:** PUESTO DE INSPECCION

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente: Siendo las 14:10 aproximadamente el Pasajero sr. Luis Fernando Villa Morales identificado con DNI: 45526302 del vuelo 2077 Latam Perú, se apersono al puesto de control llevando consigo 01 mochila en la espalda, 01 maletín y un palo o báculo. Se le indico que el artículo que llevaba consigo (palo o báculo) no estaba permitido para su transporte como equipaje de mano, y que no era un bastón (como él lo mencionaba), este artículo media aprox. 2.20mts era de madera (pesaba), en la parte superior tenía un tallado la forma del pico de un tucán (punta).

Me cuestiono el por qué no lo consideraba como un bastón, al cual se le respondió o refute sobre las consideraciones de un bastón como que, cuenta con un apoyo de brazo o sujetador de muñeca (en forma de J invertida) y para mayor respaldo cuenta con 4 patas q ayudan al equilibrio de la persona, en otros casos cuenta con solo una y que la altura del bastón es acorde al tamaño del cuerpo de la persona (altura proporcionada a la cintura o cadera).

El pasajero comenzaba ya a molestarse, a todo ello me indico que se aquejaba de dolor y que le dolía mucho, le indique que lo declarara a su aerolínea, me indico que si lo había hecho, (el pasajero sin medir su voz dijo una declaración corta sin control, (es que me quieren cobrar 40 dólares!), el cual no le respondí, por motivos que nosotros no vemos los temas de tarifas o cobros de las líneas aéreas, solo seguí con la información hacia el pasajero, que si sentía alguna dolencia le reportara a su aerolínea, que si es de gravedad o poco grave lo coordinará con ellos para alguna asistencia con una silla de ruedas, ayudarle a transportar su equipaje (el maletín y la mochila) de darse el caso, se quedó sin habla por un momento, comenzó a insistirme que no se le estaba apoyando, en ese momento a la 14:15 vino un personal de la aerolínea, yo le indique que si el pasajero le había declarado dicho artículo, el personal me dijo que no, y le recalco por segunda vez que se dirija al counter del hall principal y que ahí le iban a atender, para que su envío sea por bodega de la aeronave, al escuchar esto el pasajero se retiró a hall principal recién hizo su declaración.

Adicional a ello se visualizó al pasajero en mención que se trasladaba sin ningún inconveniente o dolencia aparente, como tal se menciona que transportaba equipajes. A las 14:20 el pasajero regreso (me percate que estaba sin el palo y sin la mochila que llevaba en sus hombros, estaba solo con el maletín), solicito el libro de reclamaciones el cual no se negó en ningún momento.

Compilando la información brindada por los Oficiales AVSEC del turno.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.


Brandon Felipe Jurado Rojas

RESOLUCIÓN N° 005-2018-AAP-PEM
ANEXO 02

| | | | |
|---|---|-------------------|----------------|
|  | PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIO AEROPUERTO DE PUERTO MALDONADO | Fecha: 05/10/2015 | Página: 174 |
| | | Revisión: 001 | |

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

| Artículos personales | Permitido |
|---|-----------|
| Paraguas, sombrillas o bastones. Son permitidos a través de los puestos de inspección, siempre que sean presentados ante el oficial de seguridad para ser inspeccionados y no contengan algún artículo prohibido. | SI |



RESOLUCIÓN N° 005-2018-AAP-PEM
ANEXO 02

| | | | |
|---|---|-------------------|----------------|
|  | PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIO AEROPUERTO DE PUERTO MALDONADO | Fecha: 05/10/2015 | Página: 177 |
| | | Revisión: 001 | |

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

| Artículos deportivos y de campamento | Permitido |
|--|-----------|
| Palos de Billar, palos de Golf, palos de Hockey, palos de Lacrosse, palos de esquiar, bates de Beisbol y de Cricket, pesas y mancuernas. | NO |



RESOLUCIÓN N° 005-2018-AAP-PEM
ANEXO 03

