



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"  
AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N - Cerro Colorado, Arequipa

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

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

|  |                       |                  |  |
|--|-----------------------|------------------|--|
| RECLAMO N° <b>000019</b>   |                       | 2020 - AAP - AQP |  |
| 1 Nombre y Apellido completos del Reclamante   |                       |                  |  |
| <i>John Emilio Beltrán Ruiz</i>  |                       |                  |  |
| Teléfono <i>950-126 852</i>  |                       |                  |  |
| 2 Correo electrónico <i>john-374@hotmail.com</i>                                       |                       |                  |  |
| Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico            |                       |                  | <input checked="" type="checkbox"/> Si |
| 3 Documento de Identidad del Reclamante  |                       |                  |  |
| DNI  | Carnet de Extranjería | Pasaporte        |  |
| <i>43277469</i>  |                       |                  |  |
| 4 Domicilio del Reclamante   |                       |                  |  |
| Calle / Jirón / Avenida  |                       |                  |  |
| <i>Lin. - Pisco</i>  |                       |                  |  |
| Provincia / Departamento   |                       |                  |  |
| <i>Linco</i>   |                       |                  |  |
| País   |                       |                  |  |
| <i>Perú</i>  |                       |                  |  |
| 5 Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo |                       |                  |  |
| Administrador del Aeropuerto   |                       |                  |  |
| 6 Identificación y Precisión del Reclamo   |                       |                  |  |
| <i>El haber en cuestión se debida a cancelaciones en los vuelos no es el caso.</i>     |                       |                  |  |
| (Adjuntar otra página de requerir más espacio)   |                       |                  |  |
| 7 Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)                    |                       |                  |  |
| Firma  |                       | Huella digital   |  |
|  |                       |                  |  |
| de <i>octubre</i>  |                       | de 20 <i>20</i>  |  |

PROVEEDOR



**RESOLUCIÓN N° 0019-2020-AAP-AQP**

**Expediente : 0019-2020-AAP-AQP**  
**Reclamante : Jesús Emilio Beltrán Paris**

Arequipa, 12 de Noviembre de 2020

**VISTO:**

El reclamo N° 0019-2020-AAP-AQP, de fecha 29 de Octubre de 2020, interpuesto por Jesús Emilio Beltrán Paris identificado con DNI N° 43877464 (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 debido a que en el puesto de control de ingreso a la sala de embarque se le impidió el ingreso de la bebida que llevaba consigo y precisa que si bien dicha bebida puede resultar prohibida para el avión no estaría prohibida en el Aeropuerto.

Al respecto, se cuentan con el reporte de seguridad que da cuenta de lo sucedido que forma parte de la presente resolución, así como del informe del Jefe de Seguridad del Aeropuerto que sustenta el accionar que se tuvo frente a lo sucedido respecto de la bebida que el reclamante llevaba consigo.

Que, teniendo en cuenta lo indicado las normas de seguridad aeroportuaria obligan a todo operador de aeropuertos tomar acciones para evitar actos de interferencia ilícita y entre ellas impedir el acceso a las zonas restringidas del aeropuerto de aquellos objetos considerados como prohibidos y mercancías peligrosas.





Conforme se explica en el informe del Jefe de Seguridad del Aeropuerto, la bebida que el reclamante llevaba consigo no podía ser ingresada a la zona restringida como es la sala de embarque por lo que el proceder del personal se ajusta a la normatividad vigente.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por el Reclamante; sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente no se advierte un hecho irregular en el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto teniendo en cuenta que la seguridad constituye un aspecto respecto del cual no se puede flexibilizar y se debe tratar con el mayor rigor posible en aras de salvaguardar la vida de las personas.

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,

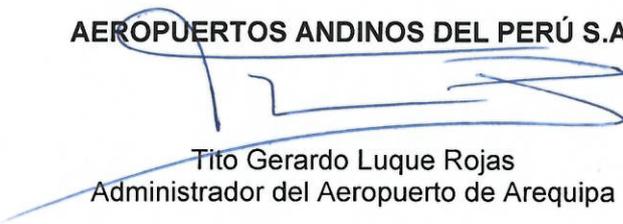
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 0019-2020-AAP-AQP- interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

**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° 0019-2020-AAP-AQP

|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p>Aeropuertos Andinos del Perú S.A.</p> | <b>FORMATO<br/>REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA</b> | SEG-AAP-FO-001(a)<br>Versión: 01<br>Fecha de emisión:<br>07/09/2017 |
|--|---|---|

**FECHA:** 30 de octubre del 2020

**HORA:** 09:45 horas

**DE:** Gabriela Arce Mendoza

**CARGO:** Oficial AVSEC

**PARA:** Samuel De los Ríos Alfaro

**CARGO:** Jefe de Seguridad

**ASUNTO:** Respuesta de reclamo N° 19 del 29 de octubre del 2020.

### HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 12:00 horas aproximadamente del día 29 de octubre del 2020 cuando se encontraba operando la MRX N° 2 el oficial Luis Guzmán, observó un equipaje que contenía 01 botella, encontrándome en el puesto de post-maquina, procedí a solicitar al dueño del equipaje pueda mostrarme la botella que tenía en su interior, identificando que dicha botella contenía chicha de jora.

En dicho momento se le solicito al pasajero realizará la prueba de autenticidad de acuerdo con nuestros procedimientos, sin embargo, al tocar la botella pude percatarme que esta se encontraba totalmente dura, por lo que le explique al pasajero que la chicha tenía mucho gas, que en ese estado no podría ingresarla ya que podía explotar en la sala de embarque o dentro del avión, por lo que debería quedar retenida en las urnas.

El pasajero insistió que iba a retirar un poco del contenido y la bebería, por lo que procedimos a acercarnos a los servicios higiénicos, al abrir el pasajero la botella, esta comenzó a botar espuma sin parar por el gas que contenía, no permitiendo que el pasajero pudiera beberla. Repetimos la prueba hasta 3 veces desechando el líquido poco a poco, pero al ser tapada nuevamente juntaba gas y se endurecía el envase. Por lo que se explicó al pasajero que esta botella podía explotar en el avión, debido al cambio de presión al momento del vuelo, por lo que no podría trasladarla en el avión.

El pasajero se dio cuenta que era imposible beberla y él mismo la desecho en el inodoro, un tanto molesto me dijo, que esperaba que la restricción sea para todos y no solo para él, porque observo que otros pasajeros ingresaban otras botellas de líquidos, sin mayor problema a lo que le explique que el procedimiento de autenticidad es igual para todos y de encontrar algún

Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG  
R.S: Aeropuertos Andinos del Perú S.A. / RUC: 20538593053 / Av. San Felipe Pardo y Allaga N° 675, Of. 403 San Isidro- Lima Act. Económica: Operador de Aeropuertos/ N°  
Trabajadores: 175 Aprox.





|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p>Aeropuertos Andinos del Perú S.A.</p> | <b>FORMATO<br/>REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA</b> | SEG-AAP-FO-001(a)<br>Versión: 01<br>Fecha de emisión:<br>07/09/2017 |
|--|---|---|

caso similar las medidas de seguridad serían las mismas, agradeciendo por su colaboración me retire.

Minutos después el pasajero se acercó al arco de seguridad, solicitando el libro de reclamaciones, siendo atendido por el jefe de seguridad.

Al acercarse el jefe de seguridad, le explico al pasajero que durante el vuelo se tienen ciertos líquidos y otras mercancías, las cuales debido a los cambios de presión, temperatura y vibración estas pueden reaccionar, ocasionando daños a la seguridad de los pasajeros y del avión. Entre dichos líquidos, la chica de jora debido a su grado de fermentación y alcohol pueden reaccionar, como fue que su bebida reacciono al momento de querer abrirla para realizar la prueba de autenticidad. Asimismo, se le explico que en el momento del vuelo debido a los factores de vibración, temperatura y presión la reacción que se presentaría sería mucho mayor, ocasionando mayores daños a los ocasionados en tierra.

El pasajero menciona que entendía la restricción, sin embargo, no le parecía que no se le diera la opción de que esta quede retenida y que deseaba de todas formas poner su reclamo.

Señalando que la primera opción que se le dio al pasajero es que la bebida, debía quedar retenida en la urna, por las características que presentaba la botella. Sin embargo, a fin de brindar la facilidad al pasajero procedimos a acompañarlo a los servicios higiénicos para verificar el estado de dicho líquido, el cual como menciona, continuaba presentando las mismas características que ponen en riesgo la seguridad de la aeronave.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.

Gabriela Arce  
Oficial AVSEC





## RESOLUCIÓN N° 0019-2020-AAP-AQP

### INFORME N° 006-2020-AQP-JSDA-AAP

**A** : Tito Gerardo Luque Rojas.  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa.

**DE** : José Samuel De Los Ríos Alfaro.  
Jefe de seguridad del Aeropuerto de Arequipa.

**ASUNTO** : Informe sobre reclamo N° 0019-2020.

**FECHA** : Arequipa, 02 de noviembre del 2020.

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de informar la restricción del reclamo N° 0019-2020, del 29 de octubre del 2020.

Al respecto se debe señalar que la chicha de jora es una bebida alcohólica, por lo que, basándonos en la reglamentación sobre mercancías peligrosas de la IATA, en su versión vigente N° 61 del año 2020, se indica en la tabla 2.3.A. Disposiciones relativas a las mercancías peligrosas transportadas por los pasajeros o la tripulación (Subsección 2.3), lo siguiente:

**TABLA 2.3.A**  
**Disposiciones relativas a las mercancías peligrosas transportadas por los pasajeros o la tripulación (Subsección 2.3)**

*Las mercancías peligrosas no deben ser transportadas ni dentro o como equipaje facturado, ni como equipaje de mano de los pasajeros o de la tripulación, excepto lo que está previsto a continuación. Las mercancías peligrosas permitidas en el equipaje de mano también se permiten en "la persona", salvo cuando se especifique lo contrario.*

| El piloto al mando debe estar informado de su ubicación  |    |    |    |    |
|--|----|----|----|----|
| Permitido dentro o como equipaje de mano   |    |    |    |    |
| Permitido dentro o como equipaje facturado   |    |    |    |    |
| Se requiere de la aprobación del operador  |    |    |    |    |
|  | NO | SI | SI | NO |
| Bebidas alcohólicas contenidas en embalajes de venta al detalle que contengan más del 24% pero no más del 70% de alcohol por volumen, en recipientes que no excedan de 5 L, con una cantidad neta total por persona de 5 L de tales bebidas. |    |    |    |    |

Lo que significa que, para poder trasladar bebidas alcohólicas como equipaje de mano, se debe de cumplir con el requisito de que la bebida cumpla con tener igual o menos de 70% de alcohol por volumen y deba estar contenida en recipientes que no excedan a 5 litros, con una cantidad neta total por persona de 5 litros.

Se debe señalar que el Sr. Jesús Beltran, intento trasladar una bebida alcohólica (la cual indicaba el señor que era chicha de jora) en un recipiente sin ninguna etiqueta, la cual no señalaba el insumo que intentaba trasladar, no se indicaba la cantidad de porcentaje de alcohol de dicha bebida alcohólica y por último no se indicaba la cantidad neta de dicho recipiente (ver en anexo N° 1, fotografías del recipiente). Por lo que no cumplía con ninguno de los requisitos para su traslado en el equipaje de mano, conforme lo señalado por la reglamentación.





Debo señalar que dicha explicación, se le dio a conocer personalmente al pasajero, indicándole además que debido a los cambios de presión, temperatura y vibración ciertas mercancías peligrosas pueden reaccionar, ocasionando daños a la seguridad de los pasajeros y del avión. Entre dichos líquidos, la chica de jora debido a su grado de fermentación y alcohol puede reaccionar, como fue que su bebida reacciono al momento de querer abrirla.

A pesar de los expuesto, el pasajero insistió en realizar el reclamo.

Atentamente.



José Samuel De Los Ríos Alfaro  
Jefe de seguridad del aeropuerto de Arequipa.



## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** jueves, 12 de noviembre de 2020 14:17  
**Para:** beltran\_574@hotmail.com; beltran\_j74@hotmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N°-19-2020-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N°19-2020-AAP-AQP.pdf

| <b>Seguimiento:</b> | <b>Destinatario</b>      | <b>Entrega</b>              | <b>Lectura</b>          |
|---------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------|
|                     | beltran_574@hotmail.com  |                             |                         |
|                     | beltran_j74@hotmail.com  |                             |                         |
|                     | Tito Gerardo Luque Rojas | Entregado: 12/11/2020 14:18 |                         |
|                     | Abel Flores Quiróz       | Entregado: 12/11/2020 14:18 | Leído: 07/12/2020 17:41 |

Estimado Jesús Emilio Beltrán Pari,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 019-2020-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 019-2020-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Aeropuertos  
Andinos del  
Perú**

### **Mercedes Consuelo Carhuayo Munive**

Auxiliar Administrativo

(51) 54 344834 - Anexo 210 | Celular: (51) 961 051 625

[www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú