



Aerpuertos  
Andinos del  
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAP ALFREDO MENDÍVIL DUARTE"  
AYACUCHO

Av. Ejército N°. 950, Distrito de Ayacucho, Provincia de Huamanga

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO <b>Nº 000004</b> 2022 - AAP - AYP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante <b>ARTURO CONGA SOTO</b>	
	Teléfono <b>966680284</b>	
2	Correo electrónico	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI <b>28213501</b>	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida <b>AV. MARiscal CAMERON # 1177 - 3º PISO Nº 1.</b>	
	Provincia / Departamento <b>HUAMANGA</b>	
	País <b>PERU</b>	
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto <b>DE AYACUCHO -</b>	
6	Identificación y Precisión el Reclamo	
	<p>LA SEÑORITA LAURA MAURICIO CUYA IDENTIDAD NO LE          PORQUE EL SUPUESTO SUPERVISOR DON BRUNO          DAVID LEFÓ DE LA CERR NO ME DEJO PASAR POR          LONELY; QUIZAS ADELANTE QUE TIENEN          DEBERO ABRIR MI EQUIPAJE. PORQUE          ME ENCONTRABA LLEVANDO UNA AEROLIA CUYA          VISTA FOTO GARPOCA SE FUE; HAYENDO          (Adjuntar otra página de requerir más espacio) <b>ANEXO EN MI PROTECCIÓN          DE MI COLEGA; RECLAMO EN SERVICIOS</b></p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)	
	Firma 	Huella digital 
	Fecha: <b>14</b> de <b>Octubre</b> de 20 <b>22</b>	

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-AYP

**Expediente** : 0004-2022-AAP-AYP  
**Reclamante** : Arturo Conga Soto

Ayacucho, 14 de octubre de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000004-2022-AAP-AYP, de fecha 14 de octubre del 2022, interpuesto por Arturo Conga Soto, identificado con DNI N° 28213501 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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 su molestia por el procedimiento de inspección aplicado requiriéndole que abra su equipaje donde trasladaba una ampolla.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 005-2022-AYP-ADM-AAP que se adjunta a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, conforme se indica en el Informe N° 005-2022-AYP-ADM-AAP, las disposiciones aeronáuticas relacionadas con la seguridad y que tienen por finalidad evitar que se ingrese artículos prohibidos a fin de evitar acto de interferencia ilícita permiten por razones de seguridad que ante la duda se pueda exigir la revisión del equipaje de manera manual.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso, se agradece también su comprensión por la actuación del personal de control cuyo único propósito es cumplir con las disposiciones en seguridad de todas las personas que van a abordar un avión y que ingreses al área de acceso restringido.



Que, por lo tanto, se reitera que si bien se comprende el malestar del Reclamante, y se le ofrece las disculpas del caso por las molestias ocasionadas, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a que se han aplicado las disposiciones de seguridad.

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,

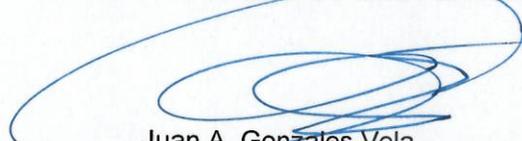
#### **SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 000004-2022-AAP-AYP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 005-2022-AYP-ADM-AAP que se adjunta, sin perjuicio de comprender su malestar y ofrecerle las disculpas del caso por las molestias generadas en la aplicación de las disposiciones de seguridad.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 005-2022-AYP-ADM-AAP al domicilio del Reclamante.

#### **AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Juan A. Gonzales Vela  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

<sup>1</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

**Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración**

*El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.*

*Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.*

**Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación**

*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.*

*El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*



**INFORME N.º 005-2022-AYP-ADM-AAP**

**A** : **Juan Alberto Gonzales Vela.**  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho.

**DE** : **Laura Mauricio Palomino**  
Oficial AVSEC - Aeropuerto - Ayacucho

**ASUNTO** : **Descargo Reclamo N° 004-2022-AAP-AYP**

**FECHA** : **Ayacucho, 14 de octubre de 2022**

---

Tengo a bien dirigirme a Usted con el fin de informar lo siguiente:

En referencia al reclamo N° 004-2022-AAP-AYP, impuesto por el Sr. Arturo Conga Soto, el día viernes 14 de octubre de 2022, molestia revisión de equipaje.

**Primero.** – El Sr. Arturo Conga Soto, pasajero del LATAM a quien al momento de pasar por los controles de seguridad (MQ/RX) se le detecta en su equipaje una cantidad de ampollas, por lo cual se le solicita al pasajero de la autorización para la respectiva inspección de su equipaje a lo cual el Sr. Arturo Conga Soto accede.

**Segundo.** – en el transcurso de la inspección el sr en mención solicita el libro de reclamaciones, al cual seguidamente se le trata de explicar el procedimiento que se realiza en estos casos de objetos prohibidos, el Sr. Arturo Conga Soto se resistió a comprender el procedimiento que realizamos en estos casos volviendo a solicita el libro de reclamaciones, el cual se le facilito.

Se adjunta.

- Procedimientos PSA

Es todo cuanto informo para conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente.



LAURA JUDITH MAURICIO PALOMINO  
Oficial AVSEC  
Aeropuerto de Ayacucho



PANEL FOTOGRAFICO

- c. De sospechar que el equipaje contiene un artículo prohibido, el Oficial de Seguridad AVSEC (operador de la MRX) solicita a su compañero en la posición Post maquina realizar la inspección manual del equipaje de acuerdo al procedimiento SEG-AAP-PON-003(a) Inspección física del equipaje de mano.