



Aeropuertos Andinos del Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN" AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado. Provincia y Departamento Arequipa - Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Nº 000025

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	JUAN VICTOR JIZARRO TALLEDO		
	Teléfono 991116873		
2	Correo electrónico		
	JPASOCIADOS.PIURA@GMAIL.COM		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	41476325		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	M2 H3 JOTE 04 A.O. H. H. SAN ALBERTO - Los Olivos		
	Provincia / Departamento		
	LIMA.		
	País		
	PERU		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	Al pasar por control en el área de seguridad, como la maquina detectora de metal, el seguridad SARAOLIA TORPE te indico que usaba zapato de seguridad y este me indico que debia subir la basta del pantalón a lo que accedi pero este como buscando oxígeno que levanta mas la basta del pantalón y que levanta mas el zapato como exagerando el procedimiento Dado se (Adjuntar otra página de requerir más espacio) Verifique Video de Seguridad		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
	El video de seguridad del propio Aeropuerto.		
	Firma	Nota: Ampliare la que se por escrito	Huella digital
	DNI 41476325		
Fecha:	19	de	Diciembre de 20 21



**RESOLUCIÓN N° 0025-2021-AAP-AQP**

**Expediente : 0025-2021-AAP-AQP**  
**Reclamante : Juan Victor Pizarro Talledo**

Arequipa, 17 de Diciembre de 2021

**VISTO:**

El reclamo N° 0025-2021-AAP-AQP, de fecha 14 de Diciembre de 2021, interpuesto por Juan Victor Pizarro Talledo, identificado con DNI N° 41476325 (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 al sonar la alarma en el puesto de control de seguridad debido a que se habría activado la misma a consecuencia de los zapatos de seguridad que llevaba puesto, el personal le habría requerido inspeccionarlo de manera exagerada, lo que daba la impresión de un afán de burlarse de su persona.

Que, al respecto se cuenta con el Informe N° 0028-2021-AQP-JSDA-AAP que se adjunta a la presente y que forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de la revisión del reclamo interpuesto y del informe antes mencionado que incluye imágenes de las cámaras de seguridad visualizadas se aprecia que el proceder del personal de seguridad es adecuado al procedimiento y las medidas de seguridad no deben catalogarse como exageradas, toda vez que las mismas están orientadas a identificar de manera previa cualquier elemento que pudiera ser utilizado para realizar un acto de interferencia ilícita.





Que, en todo caso, si el Reclamante se sintió afectado por el requerimiento efectuado y tuvo la impresión de una acción de burla en su contra, la empresa le ofrece las disculpas por haber tenido dicha impresión que de modo alguno es intención de la empresa al requerir los procedimientos en aplicación estricta de la normatividad sobre seguridad vigente y señalar que en las capacitaciones que se realizan al personal se tomará en cuenta su reclamo para que de modo alguno se deje una impresión indebida en los pasajeros.

Que, en atención a ello, corresponde declarar infundado el presente reclamo no obstante ofrecerle las disculpas del caso al Reclamante por la impresión que tuvo y precisar que en las capacitaciones que se realizan al personal se tomará en cuenta el reclamo para que de modo alguno se deje una impresión indebida en los pasajeros cuando se aplican los procedimientos 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° 0025-2021-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta.

**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 al correo consignado en el reclamo.

<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.*

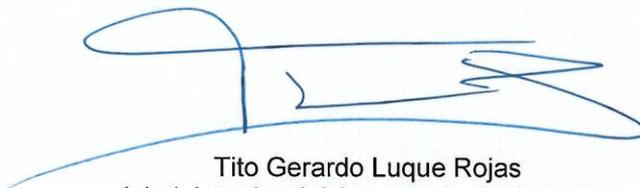
*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*





**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° 0025-2021-AAP-AQP**  
**ANEXO**

**INFORME N° 0028-2021-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 de inspección de zapatos.**

**FECHA** : **Arequipa, 15 de diciembre del 2021.**

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de presentar el informe respecto al reclamo N° 0025-2021 del 14 de diciembre del 2021.

FOTOGRAFÍA	COMENTARIO
 <p>postportico</p>	<p>Siendo las 12:26:22 el Sr. Juan Victor Pizarro, cruza el PDM y enciende el mismo en la parte de los zapatos.</p> <p>Por lo que el oficial de Seguridad el Sr. Felipe Saravia le solicita que pueda mostrarle la parte de sus zapatos, levantado el pantalón para la visualización de dicha área.</p>
 <p>postportico</p>	<p>El pasajero levanta sus pies y como se muestra en las imágenes, levanta mínimamente su pantalón.</p> <p>Por lo que el oficial de seguridad le indica que debe de levantarse la basta del pantalón para una correcta visualización, caso contrario debía pasar sus zapatos por la máquina de rayos X. Sin embargo, esto genero la molestia del pasajero, que reclama al oficial por el procedimiento de la revisión.</p>





Luego de varias revisiones en las que incluso el oficial de seguridad tuvo a agacharse a fin de facilitar la inspección, el pasajero paso a recoger sus pertenencias y posteriormente solicito el libro de reclamaciones.

Al respecto debemos señalar que la Ley N° 28404, en su Artículo N° 11.1 se indica que *"Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave."*

Específicamente respecto a la inspección de zapatos, en el oficio circular N° 019-2020 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se indica que *"En el caso de que la activación de la alarma del PDM se localice en la zona de los zapatos, realizar una verificación visual hasta tener la certeza de que no se trata de un artículo prohibido (ej. levantar el pantalón y ver esta área descubierta). En el caso de que exista una duda razonable como resultado de esta verificación visual, entonces emplear una inspección física o con rayos X, para certificar que no existe un artículo prohibido oculto en el zapato."*

Por lo que el oficial de seguridad al pedir realizar la inspección de dicha zona cumplió correctamente su procedimiento de inspección, ya que el pasajero como se muestra en los videos no levanto su pantalón lo suficientemente para tener dicha área descubierta que permita tener al oficial de seguridad la certeza de que no se tenía ningún objeto prohibido. Certeza que consiguió posterior a la insistencia del personal de seguridad y luego de varias inspecciones realizadas.

Atentamente.

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



## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** viernes, 17 de diciembre de 2021 15:40  
**Para:** jpasociados.piura@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCION N°0025-2021-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N° 0025-2021-AAP-AQP.pdf

<b>Seguimiento:</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Entrega</b>
	jpasociados.piura@gmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 17/12/2021 15:40
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 17/12/2021 15:40

Buenas tardes:

Estimado Juan Victor Pizarro Talledo,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0025-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0025-2021-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

*¡ Felices Fiestas!*



**Mercedes Carhuayo Munive**

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344834 / 961051625

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

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

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.