



RESOLUCIÓN N° 0001-2021-AAP-AYP

Expediente : 0001-2021-AAP-AYP
Reclamante : Gladys Flor de María Torres Garay

Ayacucho, 22 de Julio de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0001-2021-AAP-AYP, de fecha 18 de Julio de 2021, interpuesto por la señora Gladys Flor de María Torres Garay identificada con DNI N° 08499330 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto “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, la Reclamante presenta su queja debido a que se le ha retenido un objeto prohibido que pretendía llevar en el equipaje de mano.

Que, sobre el particular se debe tener en cuenta, que conforme a lo señalado en Formato de Reporte de Seguridad Aeroportuaria, de fecha 18 de Julio del 2021, que se adjunta a la presente, se advierte que a la Reclamante se le advirtió que por tratarse de un objeto prohibido éste no podría ser transportado en el equipaje de mano, dándole como alternativa que salga de la sala de preembarque (puesto de seguridad) y se dirija al counter de la aerolínea SKY Airlines y pueda transportarlo como equipaje de bodega, debiendo para dicho efecto pagar nuevamente la TUUA por el reingreso a la sala de embarque y la nueva inspección.

Que, asimismo, ante dicha indicación, la Reclamante indicó que el pago resultaba excesivo procediendo a retirarse sin mayor expresión al respecto, por lo que se procedió conforme al



procedimiento a ingresar el objeto a la urna y registro de en el formato de Retención de Artículos Prohibidos en Embarque. Luego de ello la Reclamante pretendió que se le devolviera el objeto retenido, indicándole que no resultaba posible.

Que, en ese sentido, debe tenerse en cuenta que la normatividad aplicable, conforme a lo establecido en el inciso c) del Apéndice 1 sobre artículos prohibidos en la Zona de Seguridad Restringida del Aeropuerto de Regulación Aeronáutica del Perú 107, establece restricciones respecto de objetos que no pueden ser transportados como equipaje de mano a fin de evitar que se puedan realizarse mediante los mismos actos de interferencia ilícita en perjuicio de la seguridad de las operaciones y personas.

Del mismo modo, dicha normatividad obliga que en el procedimiento de control se verifique o no la presencia de dicho tipo de objetos y que, de detectarse, sean retenidos. Adicionalmente, la información sobre dichos objetos prohibidos es brindada por las líneas aéreas en sus portales y a través de otros documentos, pero principalmente se ofrece en el Aeropuerto a través de los paneles informativos.

En tal sentido, como es verificable, la información de los objetos y/o sustancias prohibidas para ser llevadas como equipaje de mano, se encuentra difundidas en las instalaciones del Aeropuerto por lo que el acceso a la misma se encuentra al alcance de los pasajeros en tanto es pública.

Del mismo modo, debe tenerse en cuenta que la posibilidad de la devolución de objetos prohibidos, luego de ser retenidos, no es viable debido a lo dispuesto en el numeral 107.265 sobre Inspección de las personas, artículos y vehículos que ingresan a la Zona de Seguridad Restringida, pues este prescribe lo siguiente:

“(g) El operador del aeródromo es responsable de asegurar que los contenedores donde se mantengan los artículos prohibidos no sean vulnerados en su integridad, así como que ninguna otra persona pueda manipular dichos artículos, salvo como parte de la disposición final de los artículos prohibidos, durante actividades de control de calidad o investigaciones” (Énfasis agregado).

En tal sentido, de acuerdo con lo señalado en el párrafo precedente, la manipulación de la urna de los objetos prohibidos no es un aspecto sujeto a evaluación, en tanto dicha disposición emana propiamente de la normativa legal vigente; razón por la cual, se le comunicó en dicha oportunidad a la Reclamante que el personal de la empresa se encuentra imposibilitado de realizar la apertura de la urna para la devolución de los objetos solicitados por disposición normativa. Es por dicha razón que, previo a la retención de los objetos, se les indica a los pasajeros la posibilidad de que estos sean transportados como equipaje de bodega, pero que debido a que al reingresar se requiere una nueva inspección, corresponde realizar el pago por dicha inspección, esto es, el pago de la TUUA. Cabe precisar que, dicho cobro se efectúa al generarse un nuevo servicio y cuyo origen no se debe a un hecho imputable a AAP, sino al cumplimiento de la normatividad aeronáutica vigente que se ve afectada por ingresar objetos nos permitidos de ser transportados como equipaje de mano..

Que, de acuerdo a las consideraciones expuestas, lamentamos lo suscitado y comprendemos el malestar manifestado por la Reclamante; sin embargo, conforme se ha señalado anteriormente y, tras verificarse que se ha procedido conforme a las disposiciones legales sobre seguridad, no se advierte un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A; razón por la cual, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.



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° 0001-2021-AAP-AYP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa, sin perjuicio de comprender su malestar.

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 resolución¹.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Juan Alberto Gonzales Vela.
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

¹ 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.

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Ayacucho
Enviado el: martes, 10 de agosto de 2021 13:29
Para: gladyst2008@hotmail.com
CC: Juan Alberto Gonzales Vela
Asunto: RECLAMO N°00001-AYP-2019
Datos adjuntos: Resolución N 0001-2021-AAP-AYP.pdf

Estimada Srta. Gladys Flor de Maria Torres Garay

Ante todo un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0001 que atiende su reclamo presentado el día 18 de julio del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

Quedamos a su disposición para cualquier duda y/o consulta.

Saludos,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Alina Yolanda Moran Pantoja

Auxiliar Administrativo

(51) 66 527092 - Anexo 601

www.aap.com.pe

Aeropuerto Crnl. FAP Alfredo Medivil Duarte, Av. Ejército 950 Ayacucho - Perú



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

Nº 000001

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - AYP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Gladys Flor de María Torres Garay		
	Teléfono 925730899		
2	Correo electrónico gladysT2008@hotmail.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
	08499330	-	-
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	127 El Lte 12 Urb. Jardines de Naranjal II etapa		
	Provincia / Departamento		
	Lima Lima		
	País		
	Perú		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	Retención de un artículo de uso personal Herramienta de mano uso de viaje, por lo que es un artículo regalo especial, no entendido por ser una herramienta que yo le estoy explicando que puedo pagar el precio del transporte a Lima y además otros gastos que se pueda hacer.		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital	
			
Fecha: 18 de Julio		de 20 21	

PROVEEDOR