



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "INCA MANCO CAPAC"  
JULIACA

Av. Aviación S/N, Distrito de Juliaca, Provincia de San Román.

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

|                   |   |                       |           |
|-------------------|---|-----------------------|-----------|
| RECLAMO N° 000004 |   | 2023 - AAP - JUL      |           |
| 1                 | Nombre y Apellido completos del Reclamante  |                       |           |
|                   | MARIO MUNDACA ZAVALETA  |                       |           |
|                   | Teléfono:   |                       |           |
| 2                 | Correo electrónico  |                       |           |
|                   | Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>   |                       |           |
|                   | Dirección de correo electrónico: MARIO.MUNDACA@OUTLOOK.COM  |                       |           |
| 3                 | Documento de Identidad del Reclamante   |                       |           |
|                   | DNI   | Carnet de Extranjería | Pasaporte |
|                   | 47782669  |                       |           |
| 4                 | Domicilio del Reclamante  |                       |           |
|                   | Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País   |                       |           |
|                   | JR CENERARIA 103 SURCO - 21MA   |                       |           |
| 5                 | Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo  |                       |           |
|                   | Administrador del Aeropuerto  |                       |           |
|                   | JULIACA   |                       |           |
| 6                 | Identificación y Precisión del Reclamo  |                       |           |
|                   | <p>LA SUPERVISORA DIANA AÑANOS MENDOZA NO PERMITIO LLEVAR EN MI EQUIPAJE ALCOHOL ISOPROPILICO, NO ME MOSTRO SUSTENTO PARA PROHIBIR ESTE LIQUIDO, EN LOS DOCUMENTOS MOSTRADOS HACE REFERENCIA A BEBIDAS ALCOOLICAS O A ALCOHOL MEDICINAL, ME PROPUSO QUE LO INGIERA PARA SABER DE QUE SE TRATA, PERO EL ALCOHOL ISOPROPILICO NO ES BEBIBLE, LUEGO QUIZO QUE LE DEMUESTRE QUE LA COMPOSICION SEA MENOR AL 70% A LO QUE YO PROPUSE MEZCLARLO CON AGUA PARA BASAR LA COMPOSICION Y SE NEGÓ. EL PERSONAL RENE DOMERO DE JO PASO A UN PASAJERO CON UNA BEBIDA ALCOHOLICA SIN ROTURADO. LUEGO QUIERE QUE DESECHÉ EL ALCOHOL QUE TENGO EN ATOMIZADORES PEQUEÑOS. EL VOLUMEN APROXIMADO ES DE 500ML, SE PIDE LA REPOSICION</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p> |                       |           |
| 7                 | Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)   |                       |           |
|                   |   |                       |           |
|                   | Firma   | Huella digital        |           |
|                   |   |                       |           |
|                   | Fecha: 23 de AGOSTO de 20 23  |                       |           |

PROVEEDOR

ANDINO

Asistente Administrativa Juliaca &lt;asistente.jul@aap.com.pe&gt;

**RECLAMO || RESOLUCIÓN N° 004-2023-AAP-JUL\_Aeropuertos Andinos del Perú**

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>  
Para: mario.mundaca@outlook.com  
Cc: Alejandro Chavez Farfan <alejandro.chavez@aap.com.pe>

31 de agosto de 2023, 10:43

**Sr. Mario Mundaca**

Por medio de la presente le saludamos cordialmente y en atención al asunto.

Tengo a bien notificarle la **Resolución N° 004-2023-AAP-JUL** (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 004-2023-AAP-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

Sin otro particular.

**Saludos cordiales****Pamela Chahuara Surco**

Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2522 / 989 349 099

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac"  
Av. Aviación s/n San Roman, Puno - Perú

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

**2 adjuntos**

**Resolución N° 0004-2023-AAP-JUL.pdf**  
1146K

**Informe N° 005-2023-AAP-YDMA.pdf**  
1644K





## RESOLUCIÓN N° 0004-2023-AAP-JUL

**Expediente :** 0004-2023-AAP-JUL  
**Reclamante :** Mario Mundaca Zavaleta

Juliaca, 31 de Agosto de 2023.

### **VISTO:**

El reclamo N° 0004-2023-AAP-JUL, de fecha 23 de Agosto de 2023, interpuesto por Mario Mundaca Zavaleta, identificado con DNI N° 47780669 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (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 refiere que en el control de ingreso a Sala de Embarque la supervisora no le habría permitido llevar en el equipaje de mano Alcohol Isopropílico, y no se le habría mostrado el documento que sustente dicha prohibición.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 005-2023-ST-AYP-YDAM que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, de lo indicado en el Informe N° 005-2023-AYP-YDAM queda claro que el producto por transportar constituía una mercancía peligrosa que corresponde ser retenida debido a





que así lo dispone la normatividad aeronáutica vigente conforme a la imagen a continuación:

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

**2**  
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 una 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   |  |           |    |
|   |  | PROHIBIDO |    |
|   |  | NO        | SI |
| Armas de electrochoque. Tienen que contengan mercancías peligrosas tales como explosivos, gases comprimidos, baterías de litio, etc. se prohíben dentro del equipaje de mano, facturado o en la persona.  |  |           |    |
| Artículos medicinales o de tocador, no radiactivos (incluidos los aerosoles) tales como rociadores para el cabello, perfumes, roll-ons y reclinados que contengan alcohol, y aerosoles no inflamables, no tóxicos (División 2.2) sin peligro secundario; pinta usos deportivos o en el hogar (ver 2.3.B.1). |  | NO        | SI |

Así como por la RAP 110

### 110.105 Prohibiciones

Las mercancías peligrosas cuyo transporte por vía aérea está absolutamente prohibido cualesquiera que sean las circunstancias, incluyen a los objetos o sustancias que, cuando se presentan para el transporte, son susceptibles de explotar, reaccionar peligrosamente, producir llamas o desarrollar de manera peligrosa calor o emisiones de gases o vapores tóxicos, corrosivos o inflamables en las condiciones que se observan habitualmente durante el transporte, en ningún caso deben transportarse en aeronaves.

Que, asimismo, dicha información sobre mercancías peligrosas es brindada por las líneas aéreas a sus pasajeros.

Que, de otro lado, frente a la identificación de objetos o mercancías peligrosas de ser transportadas como equipaje de mano, las regulaciones aeronáuticas obligan a que se retengan y no establecen una custodia para su devolución debido al riesgo y responsabilidad de que ello puede generar a la seguridad de las operaciones aéreas.

Que, en ese sentido, los artículos deben ser retenidos y posteriormente desechados siguiendo los procedimientos aplicables que están destinados a garantizar la seguridad de las operaciones aeronáuticas frente a potenciales actos de interferencia ilícita.

Que, en consecuencia, no se aprecia un incumplimiento por parte del personal de la empresa que amerite declarar fundado el presente reclamo y por el contrario se verifica el cumplimiento de las disposiciones de seguridad aplicables dictadas por la autoridad aeronáutica competente, como son entre otras la RAP 107, así como la Ley de Seguridad de la Aviación Civil y sus reglamentos.

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 respecto del reclamo N° 0004-2023-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca 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 (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° 005-2023-AAP-YDAM al correo consignado en el reclamo

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Aeropuertos Andinos  
Alejandro Chávez Farfan  
ADMINISTRADOR  
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

<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.*

