



## RESOLUCIÓN N° 015-2024-AAP-AQP

**Expediente :** 015-2024-AAP-AQP  
**Reclamante :**

Arequipa, 23 de Septiembre de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 015-2024-AAP-AQP de fecha 18 de Septiembre de 2024, interpuesto por identificado con DNI N° (en adelante, la 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 vigor 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 manifiesta su incomodidad debido a que en el momento que se disponía a pasar por el pórtico detector de metales, se le habría requerido a retirarse la chompa que llevaba en los hombros.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 027-2024-AAP-MRMM que da cuenta de lo acontecido tras las averiguaciones correspondiente, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la reclamante, sin embargo, debe tener en consideración que conforme refiere el informe la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, Ley N° 28404, señala lo siguiente:





1. La Ley 28404 - Ley de Seguridad de la Aviación Civil indica:

Artículo 11:

11.1 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. Caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.

Que, de la misma manera el procedimiento SEG-AAP-PON-004(a) "Inspección de personas a través del pórtico detector de metales" señala lo siguiente:

2. El procedimiento SEG-AAP-PON-004(a) Inspección de personas a través del pórtico detector de metales:

1. Antes de la inspección

b. Solicitar a la persona que será sometida a inspección que se retire abrigos, casacas, gorras, sombreros o cualquier indumentaria que pueda impedir una correcta inspección. También solicitar el retiro de artículos metálicos (correas, monedas, llaves, etc.) y artículos electrónicos que pueda afectar una correcta inspección.

- En caso la persona rehusé o se niegue a ser inspeccionada, se le informará acerca lo estipulado en la Ley 28404 y se le impedirá el acceso a la Zona de Seguridad Restringida.

2. Durante la inspección

- Dar la autorización verbal a la persona a ser inspeccionada, para que pase caminado a velocidad normal a través del PDM.

Que, en razón a ello, el reclamante debe comprender que existe procedimientos de seguridad que corresponder ser estrictamente observados a fin de garantizar la seguridad de pasajeros y usuarios del transporte aéreo, y que de no observar los mismo suponen un riesgo a las operaciones de seguridad aeronáutica, por lo que a fin de dar cumplimiento a la normativa se le requirió que para pasar por el pórtico detector de metales, debía de poner la chompa en las bandejas para que la misma sea inspeccionada en la máquina de rayos x.

Que, de lo indicado no se advierte incumplimiento de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., en tanto que de los hechos se advierte que el pasajero no cumplió con seguir las indicaciones de dejar la chompa que llevaba en los hombros, por lo que tuvo regresar a dejar dicha prenda para poder pasar por el pórtico detector de metales, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo.

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,

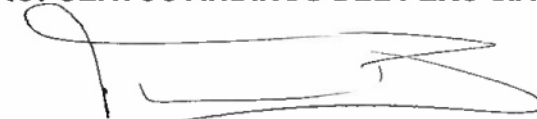
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 015-2024-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 reporte de seguridad aeroportuaria 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 y el INFORME N° 027-2024-AAP-MRMM al domicilio consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

<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.*

