



RESOLUCIÓN N° 00011-2024-AAP-AYP

Expediente : 00011-2024-AAP-AYP

Reclamante :

Ayacucho, 27 de noviembre de 2024

VISTO:

El reclamo N° 00011-2024-AAP-AYP, de fecha 21 de noviembre de 2024, interpuesto por identificada con DNI N° (en adelante, la "Reclamante") mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre el servicio brindado en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte (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 indica que no recibió un buen trato por parte del personal de seguridad del Aeropuerto. Al respecto, indica que su pasaje aéreo no contaba con "QR", siendo el caso que intentó resolver el problema aproximadamente una hora antes de su vuelo (entre 10:30 am a 11:35 am, hora en la que estaba programado el vuelo). Sin embargo, pese a reiterados esfuerzos que realizó para poder solucionar el inconveniente, esto no se logró. Es por ello que decidió cruzar la zona de inspecciones, siendo el caso que el personal de seguridad la detuvo, llamando a la policía. La Reclamante indica que se sintió maltratada y cuestiona la existencia de un protocolo para dar soporte a los pasajeros que se enfrentan a estas situaciones.



Que, se realizaron las investigaciones, que comprendieron los descargos del personal involucrado, a fin de evaluar de mejor manera la situación descrita por la Reclamante.

Que, en ese contexto, se emitió un Reporte de Seguridad Aeroportuaria, el mismo que precisa que, en efecto, la Reclamante se presentó a las 10:40 am aproximadamente en la fila del control de documentos a pasajeros (TUUA) por lo que presenta su tarjeta de embarque, sin embargo, esta no contenía código QR. Al ver esta situación, el personal de seguridad se comunica con la aerolínea correspondiente para que puedan dar soporte a la pasajera y que pueda abordar sin problemas el vuelo SKY 5208. Lamentablemente, la Reclamante no encontró solución alguna con la aerolínea por lo que regresó al control TUUA e insistió con el personal de seguridad solicitando el ingreso a la sala de embarque.

Que, ante esta situación, el personal de seguridad le informa a la Reclamante que no es posible ayudarla en tanto el Aeropuerto no es competente para emitir tarjetas de embarque, siendo ello responsabilidad de la aerolínea. En este contexto, la Reclamante indica que ingresará a la fuerza en caso de no tener ayuda. Es así como a las 11:05 am aproximadamente, la Reclamante ingresa por debajo de las cintas separadoras, por lo que inmediatamente el personal de seguridad la retiene. Ante esto, el personal de la PNP interviene y ayuda a controlar la situación, además, el Supervisor de Seguridad del Aeropuerto también se acerca e intenta explicar la situación a la Reclamante, quien se niega a retirarse. Finalmente, minutos después, se le asigna a una oficial de seguridad AVSEC, quien la acompañó al Hall Principal, optando – recién este momento – la pasajera por salir de la zona de inspección.

Que, al respecto y teniendo en cuenta el reclamo interpuesto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. comprende el malestar de la Reclamante y lamenta los inconvenientes y el malestar que pudo haberse producido como consecuencia de lo expuesto.

Que, a efectos de resolver el presente reclamo, es necesario separar el mismo en dos extremos. El extremo (i) sería aquel vinculado al origen del inconveniente de la Reclamante que radica en la emisión de la tarjeta de embarque sin QR por parte de la aerolínea; y, el extremo (ii) sería aquel vinculado con el trato de parte del personal de seguridad del Aeropuerto.

Que, respecto del extremo (i), es necesario precisar que la tarjeta de embarque con QR constituye un documento imprescindible para que los pasajeros puedan ingresar a las salas de embarque, por lo que el personal de seguridad, lamentablemente, no podía permitir a la Reclamante el pase a una zona que requiere dicho documento como requisito. Ante esta situación, el personal de seguridad orientó a la pasajera y le solicitó que intentara solucionar el inconveniente con la aerolínea con la que había adquirido el pasaje aéreo.

Que, en efecto, no es facultad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. coordinar la emisión correcta de las tarjetas de embarque, en tanto son las aerolíneas las operadoras de los vuelos y las que realizan el servicio de compra y venta de pasajes, por lo no era posible ayudar desde ese extremo al familiar de la Reclamante, por lo que solo se procedió a orientarla. En ese sentido, no es imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. la falta de solución al problema generado por la aerolínea (emisión de tarjeta de embarque sin QR). Así, no es posible pronunciarse respecto de obligaciones que



corresponden a una persona jurídica diferente (en este caso, la aerolínea correspondiente).

Que, respecto del extremo (ii), es importante indicar que, de los descargos efectuados por el personal de seguridad en el referido Reporte de Seguridad Aeroportuaria, así como de la visualización de las cámaras de seguridad, se observa que la Reclamante en ningún momento fue maltratada físicamente por el personal de seguridad del Aeropuerto. Por el contrario, el referido personal guardó la calma y optó por indicarle a la Reclamante que, lamentablemente, no podía continuar con el ingreso pues debía primero emitirse el QR en la tarjeta de embarque; siendo el caso que la actitud y hechos cometidos por la pasajera, transgreden las normas de seguridad aeroportuarias.

Que, sin perjuicio de lo anterior, entendemos el malestar expresado por la Reclamante y lamentamos si, en medio de la situación expuesta, en algún momento sintió que el personal de seguridad no la orientó de manera adecuada.

Que, por lo expuesto, no se verifica incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú.

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° 00011-2024-AAP-AYP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho 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 resolución¹.

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.



Tercero: Notificar la presente Resolución y el Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
AYACUCHO

JONATHAN PAREJA MENDOZA
GERENTE DE AEROPUERTO

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