



RESOLUCIÓN N° 00022-2024-AAP-AQP

Expediente : 00022-2024-AAP-AQP

Reclamante :

Arequipa, 18 de noviembre de 2024

VISTO:

El reclamo N° 00022-2024-AAP-AQP, de fecha 09 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 Alfredo Rodríguez Ballón (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 el día 09 de noviembre del 2024, luego de pasar por el detector de metales y el control de seguridad, el personal de seguridad le pidió extender los brazos y comenzaron a palparle el brazo izquierdo por lo que preguntó qué sucedía pues, según indica, no se le explicó el procedimiento, solo se procedió con el mismo. Además, agrega que, se acercó otra persona del personal de seguridad quien tampoco le mostró el procedimiento por escrito, solo le indicó que debía someterse a la revisión, por lo que ante la presión decidió acceder a ser revisada. La Reclamante presenta el reclamo por la falta de información y el malestar generado por la situación a expuesta.





Que, es importante mencionar que se realizaron las investigaciones internas correspondientes que incluyeron solicitar los descargos del personal involucrado en el reclamo, así como la visualización de las cámaras internas que permitan observar la situación descrita por la Reclamante.

Que, en ese contexto, se emitió el Informe N° 032-2024-AAP-MRMM donde se precisa que, en efecto, luego de pasar por el detector de metales, el personal de seguridad AVSEC, le da indicaciones a la Reclamante, quien extiende los brazos para facilitar la inspección, sin embargo, segundos después se niega. Viendo esta situación, el encargado del grupo conversa también con la Reclamante, por lo que – minutos después y ante la continua denegatoria de la Reclamante de pasar la inspección – le muestra el procedimiento sobre inspecciones físicas aleatorias a los pasajeros. Sin embargo, se observa que, pese a esta explicación, la Reclamante continuó negándose; siendo el caso que, minutos después accede, por lo que, una vez concluida la inspección, el personal continúa con otros pasajeros.

Que, al respecto, es importante tener en cuenta que, las inspecciones de seguridad a los pasajeros son procedimientos muy frecuentes en aeropuertos. Esto, en el caso del Perú, está regulado en los siguientes cuerpos normativos:

- a) La Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil, indica en su artículo 11 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. Caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave”*.
- b) A partir de dicha norma, la RAP 107 que contiene las Medidas de Seguridad de la Aviación Civil para el Operador del Aeródromo y el Proveedor de Servicios de Tránsito Aéreo indica en su numeral 107.265 – Inspección de las personas, artículos y vehículos que ingresan a la Zona de Seguridad Restringida, indica que:
 - “j) *El operador del aeródromo (...) o que administre un aeródromo otorgado en concesión, debe realizar inspecciones aleatorias a las personas y a los artículos que lleven consigo en el puesto de inspección de pasajeros (de origen y en transbordo) de acuerdo a lo señalado en el PSA. Para efectos de elegir a las personas o a los artículos para una inspección aleatoria, el operador del aeródromo debe tener en cuenta lo siguiente:*
 - (1) *Las personas y artículos deben ser elegidos en forma imprevisible para ser sometidos a una inspección aleatoria.*
 - (2) *Las personas a ser elegidas para una inspección aleatoria, son aquellas que atraviesen el pórtico detector de metales sin activar el mismo (...).”*

Que, como se observa, la normativa peruana del sector de aviación civil precisa que los pasajeros deben ser registrados, además, se les realizará inspecciones aleatorias, siendo elegidos de forma imprevisible; siendo elegibles aquellas personas que no activan el pórtico detector de metales, como fue el caso de la Reclamante.





Que, además, tal como se observa en las cámaras de seguridad, los procedimientos fueron puestos en conocimiento de la Reclamante a fin de que tomara conocimiento sobre la normativa, en tanto se venía denegando a ser inspeccionada.

Que, en virtud de lo expuesto, no se observa incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por el contrario, se observa que se realizaron los procedimientos de inspección acordes con la normativa aplicable y que, incluso los mismos fueron puestos en conocimiento de la Reclamante en el momento de la inspección.

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° 00022-2024-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

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.

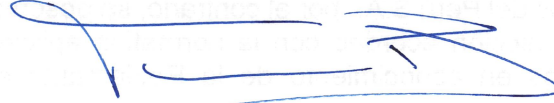
El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 00022-2024-AAP-AQP al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa