



## RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-AYP

**Expediente** : 0005-2024-AAP-AYP  
**Reclamante** :

Ayacucho, 26 de Junio de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 0005-2024-AAP-AQP, de fecha 16 de Junio de 2024, interpuesto mediante el Libro de Reclamaciones por \_\_\_\_\_ quien se identificaría con DNI N° \_\_\_\_\_ (en adelante, el 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 manifiesta que su arreglo floral habría sufrido un deterioro al pasarlo mal acomodado por la máquina de control.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, conforme se advierte en el referido Reporte de Seguridad, a la llegada al control de seguridad al pasajero se le consultó si podía retirar del arreglo floral el globo que se encontraba adherido al referido arreglo, a lo que el manifestó no se podía sacar el globo, ante lo cual se procedió a inspeccionar como regular se realiza con este tipo de pertenencia de los pasajeros.

Que, como se aprecia en el referido informe, el referido arreglo al ingreso a la máquina de rayos x se atasca en las cortinas, lo que genera que el globo se desinfe, situación que incomoda al pasajero.

Que, de acuerdo al Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil, capítulo 10.2 precisa que antes del ingreso de los pasajeros a la Zona de Seguridad Restringida del Aeródromo, tanto los pasajeros y sus equipajes de mano deben ser inspeccionados.



Que, de la misma manera la Ley de Seguridad de Aviación Civil, Ley N° 28404 establece lo siguiente:

#### **Artículo 11.- De los pasajeros**

**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. En caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.

Que, en razón a lo previsto en las normas de seguridad de aviación comercial, los usuarios (pasajeros) tienen el deber de colaborar con los procedimientos de seguridad, para garantizar la integridad y seguridad de toda la comunidad aeroportuaria.

Que, si bien se comprende el malestar del Reclamante y se lamenta lo ocurrido, no se advierte incumplimiento de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., dado que ha dado cumplimiento con las normas y procedimientos de seguridad, correspondiendo declarar la declarar infundado el reclamo formulado.

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° 0005-2024-AAP-AYP interpuesto por la 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 resolución<sup>1</sup>.

<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**

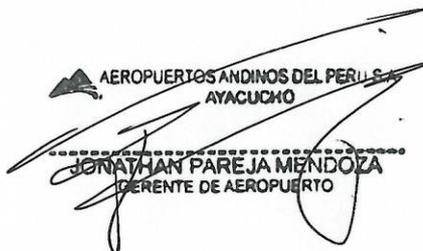
*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.*

*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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución y 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