



AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"

AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N - Cerro Colorado / Arequipa

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000041 2017 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>Giouvana Alarcón Pimentel</i>		
Teléfono <i>987975524</i>		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida <i>Av Camino Real B-5 Dpto 401</i>		
Provincia / Departamento		
Pais <i>Perú</i>		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI <i>2398574</i>	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<i>No Me dejaron llevar un juguete de mi hijo y no soy del cusco y tengo que dejarlo y no me explican el porque, y no me ayudan queriendo que deje el juguete y mi hijo esta llorando. Valor del juguete 3/180.=-</i>		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma <i>[Firma manuscrita]</i>		Huella digital <i>[Huella digital]</i>
Fecha: <i>15</i> de <i>10</i> de 20 <i>17</i>		

PROVEEDOR

RESOLUCIÓN N° 041-2017-AAP-AQP

Expediente : 041-2017-AAP-AQP
Reclamante : Giovana Alarcón Pimental

Arequipa, 19 de Octubre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 041-2017-AAP-AQP de fecha 15 de Octubre de 2017, interpuesto por Giovana Alarcón Pimental, identificada con DNI N° 23985719 (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 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 presenta su queja señalando que no la dejan ingresar a la Sala de Embarque con el juguete de su menor y que no le dan ninguna explicación.

Que, al respecto, deberá tenerse presente que el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil asigna como tareas y responsabilidad de los operadores de Aeropuertos la de realizar la inspección de los usuarios pasajeros y de su equipaje de mano como sigue:

"Todo operador de aeródromo es el responsable de la inspección de los usuarios pasajeros y de su equipaje de mano, que ingresan a las zonas de seguridad restringida, evitando que se introduzcan, armas, explosivos u otros artefactos peligrosos que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita y cuyo transporte o tenencia estén prohibidos."

Que, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, ha emitido la "Guía de Seguridad del Pasajero", la misma que es de lectura obligatoria para todos los usuarios de los distintos aeropuertos a nivel nacional. En dicha guía se estipula taxativamente el material prohibido en las aeronaves de pasajeros, imposible de ser llevado en el equipaje de mano, de bodega y de carga. Asimismo, se ha dispuesto que el incumplimiento de las obligaciones de los usuarios configura una violación del contrato de transporte aéreo con línea aérea.



Que la Guía de Seguridad del Pasajero establece que el personal de seguridad AVSEC encargado de realizar las funciones de inspección en los puestos de control a las zonas de seguridad (terminal de pasajeros y acceso a la plataforma de aeronaves) en cada Aeropuerto está facultado a no permitir el embarque de los usuarios que posean materia prohibido.

Que, en tal sentido, si el personal de seguridad del Aeropuerto en la inspección respectiva logra detectar alguno de los artículos o sustancias descritos en los documentos adjuntos, está obligado a no permitir el ingreso de las personas a la Sala de Embarque, impidiendo que el pasajero ingrese a la Zona Restringida con dichos objetos a fin de que no sean riesgosos para las operaciones aéreas, los demás pasajeros, tripulantes, instalaciones, aeronaves, etc.

Que, con relación a ello se cuenta con el informe del Oficial AVSEC a cargo que se anexa a la presente que da cuenta de lo sucedido y de los motivos que impidieron el traslado del juguete del menor hijo de la reclamante.

Que, al respecto, la información sobre los objetos prohibidos de llevar como equipaje de mano es puesta a disposición de los pasajeros por las líneas aéreas https://www.latam.com/es_pe/informacion-para-tu-viaje/equipaje/lo-que-no-puedes-llevar/ y por la empresa conforme se aprecia en el Anexo 2 a la presente resolución, dentro de los cuales se encuentran armas de fuego, incluyendo replicas en juguete, toda vez que se trata de una acción que busca evitar actos de interferencias ilícita donde impera la seguridad.

Que, en consecuencia, al haberse procedido conforme a las disposiciones legales sobre seguridad y haberse puesto a disposición de los pasajeros, la información sobre los objetos prohibidos de transportar en equipaje de mano, corresponde declarar infundado el presente reclamo y pese a comprender el malestar de la reclamante se le agradece su comprensión, toda vez que al accionar ha sido ejecutado en aras de garantizar su seguridad y de las demás personas que abordaron el vuelo.

Que, 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,

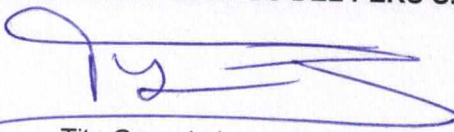
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 041-2017-AAP-AQP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de agradecer su comprensión por el accionar ejecutado en aras de garantizar la seguridad.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Tercero: Notificar la presente Resolución al domicilio consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



RESOLUCIÓN N° 041-2017-AAP-AQP
ANEXO 1

INFORME RECLAMO 00041-2017 SUPT / AAP-AQP

A: **TITO GERARDO LUQUE ROJAS**
Administrador de Aeropuertos Andinos - Arequipa

DE: **GABRIELA ARCE**
OFICIAL AVSEC

ASUNTO: **OBJETO PROHIBIDO**

FECHA: **DOMINGO, 15 DE OCTUBRE 2017.**

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que el día domingo, 15 de octubre del presente a las 15:10 horas aproximadamente cuando me encontraba en el área de informes se acercó muy alterada la pasajera Giovana Alarcon Pimentel del vuelo LA-2090 solicitando interponer un reclamo porque en sala de inspección le indicaron que la pistola de juguete que llevaba su menor hijo era un objeto prohibido y que debería enviarlo por bodega, pero al acercarse al counter de LATAM el personal le indico que la bodega ya estaba cerrada y no había manera de ayudarlo. Le expliqué a la Sra. y a su esposo que también se acercó los motivos por los cuales dicho juguete era considerado un objeto prohibido así como también le mencione que esto lo teníamos escrito en nuestro PSA el cual también se lo mostraron los oficiales en la sala, los Sres. argumentaban que lo trajeron sin problemas desde el cuzco y que deseaban interponer el reclamo respectivo ya que el juguete era costoso. Se procedió a otorgarle el libro de reclamaciones.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



GABRIELA ARCE MENDOZA.
OFICIAL AVSEC

La señora no pudo esperar por más tiempo ya que su vuelo LA2146 estaba por despegar. Dejó indicado que por favor se atienda su reclamo y que ella no hubiera exigido nada si no fuera por el supuesto testigo de los hechos que la hacían dudar si quizás el reloj lo habría dejado olvidado en el carro, hotel o cualquier otro lugar.

Cuando la pasajera colocó el reclamo, no estaba completamente segura de la hora en la cual cruzó el pórtico de seguridad por lo que puso una hora aproximada en base a su cálculo de su salida del hotel.

Es todo cuanto puedo informar de los hechos ocurridos.

Atentamente,

Carol Calienes

Carol Calienes Suarez

Oficial AVSEC



Prohibido reproducir sin la autorización del Representante de la Dirección de Aeropuertos Andinos del Perú			
Elaborado por: Jefe Corporativo de RRHH	Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas	Aprobado por: Gerente de Administración y Finanzas	Edición Original 19/11/2014

RESOLUCIÓN N° 041-2017-AAP-AQP ANEXO 2

LATAM

Descubre #Librevoladores

PERÚ

Corporate

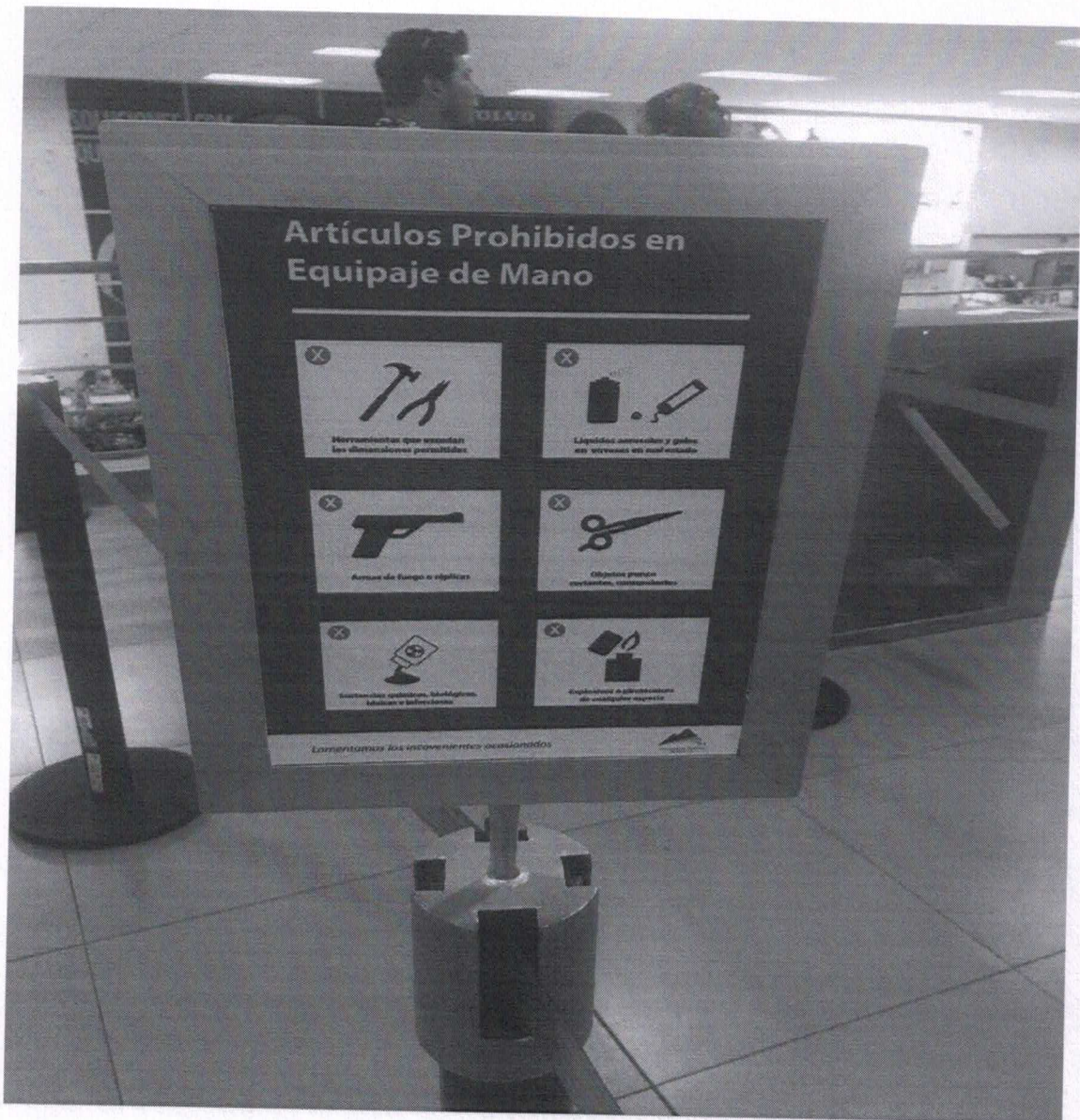
Centro de Ayuda

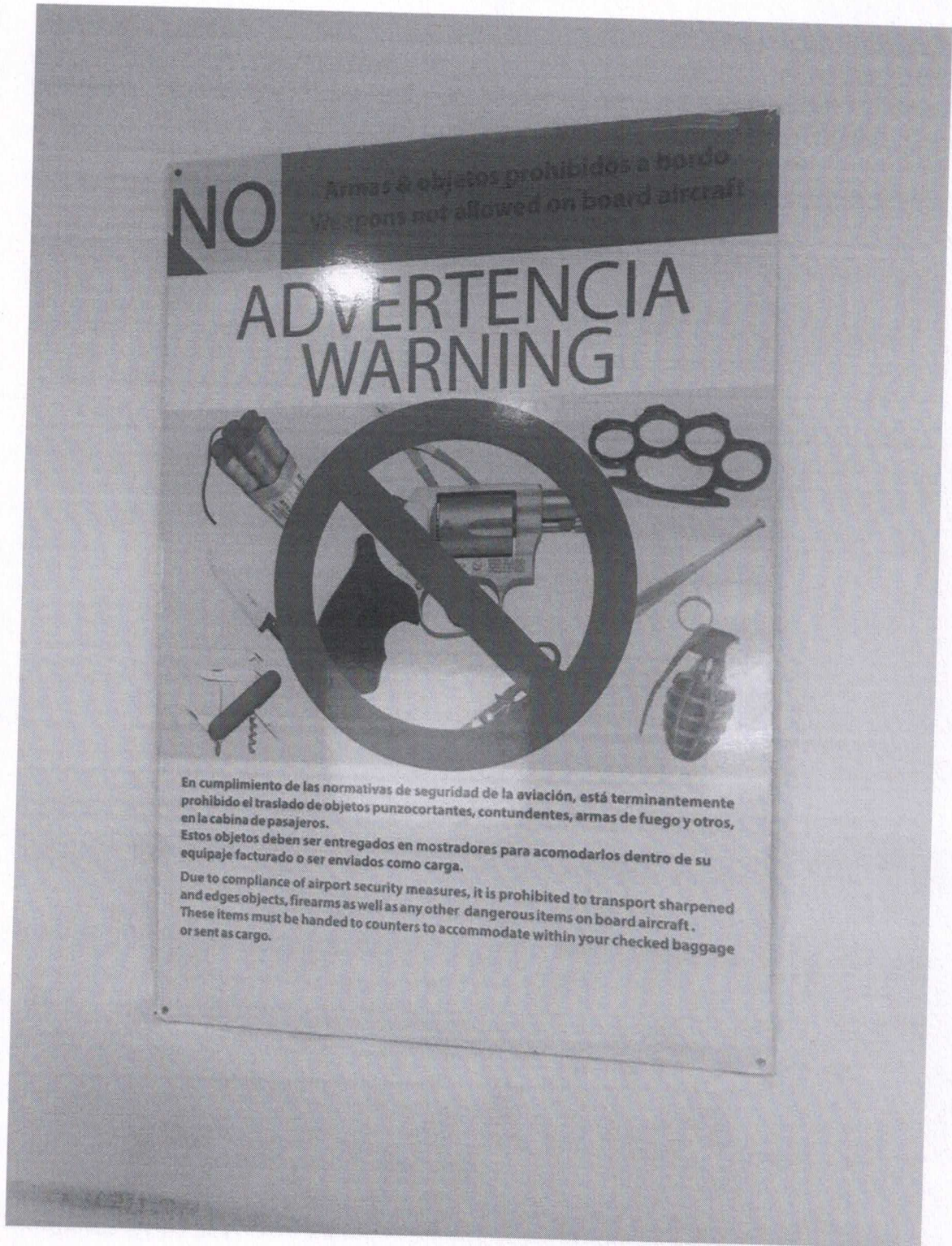
Inscríbete

Iniciar sesión

¿Qué no puedes llevar como equipaje de mano?

Armas de fuego de todo tipo (incluso réplicas y armas de juguete), líquidos, gel, aerosoles, artículos de gas pimienta y objetos corto punzantes, como: cuchillos, limas, cortaúñas, rasuradoras, herramientas de mano de obra o pinzas, bates de béisbol y tacos de billar; pueden ser transportados sólo en la bodega del avión.





Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: lunes, 23 de octubre de 2017 04:07 p.m.
Para: giovana.alarcon@scotiabank.com.pe
CC: Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCION N° 041-2017-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCION 041-2017-AAP-AQP.PDF

Estimada señorita Giovana Alarcon Pimentel,

Según lo coordinado mediante vía telefónica, nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 041-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 041-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón".

De igual manera la resolución se hará llegar a su domicilio designado en el reclamo a la ciudad de Cusco.

Atentamente,

