

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: viernes, 16 de abril de 2021 14:36
Para: Reclamos <reclamos@aap.com.pe>
CC: sil.arace@gmail.com
Asunto: Reclamo vía Web www.aap.com.pe

Reclamo realizado por: SILVANA ARACELI ZUÑIGA GONZALES

Sede: AQP

Tipo de documento: DNI - Número: 42380972

Nacionalidad: Perú.

Correo electrónico: sil.arace@gmail.com

Provincia y Departamento: Arequipa

Dirección:309

Teléfono:959346877

Correo electrónico: sil.arace@gmail.com

Reclamo: El día 14/04/2021 tenía mi vuelo en LATAM LA2144; aproximadamente a las 4:50pm pase el control de embarque donde detectaron en mi mochila dos pesas de 1kg cada una; la Srta. me indico que para devolvérmelas tenía que pagar \$6.00 porque era objeto prohibido, a lo cual le dije que en la página de LATAM no indicaba eso, ella insistió en que si estaba prohibido y me señalo una pared con esa relación de objetos prohibidos, le dije que en la página debe estar lo mismo. Yo no contaba con mis tarjetas porque lo tenía otra persona que ya estaba en la sala de embarque; pero contaba con un familiar a dos metros del control donde scanean las maletas y le dije que podría alcanzárselas me dijo que estaba prohibido y que pague como no tenía el dinero me retire. Busque detenidamente las cosas prohibidas en maleta de mano y me comuniqué con LATAM y me indicaron que no es un objeto prohibido y por eso no está en la página como prohibido; a lo cual solicito la devolución o el costo de mis pesas

Elementos Probatorios: La hora aproximada fue entre las 4:50 y 5:05 pm del día 14-04-2021, para que puedan ver en cámaras el hecho.

El lugar es donde escanean las maletas, a la entrada en el segundo piso.

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: viernes, 23 de abril de 2021 10:29
Para: sil.arace@gmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCIÓN N° 0001-2021-AAP-WEB-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N° 001-2021-AAP-WEB-AQP.pdf

Importancia: Alta

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	sil.arace@gmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 23/04/2021 10:29
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 23/04/2021 10:29

Buenos días:

Estimada señorita Silvana Araceli Zuñiga Gonzales,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0001-2021-AAP-WEB-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0001-2021-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Aeropuertos
Andinos del
Perú**

Mercedes Consuelo Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

 (51) 54 344834 - Anexo 210 | Celular: (51) 961 051 625

 www.aap.com.pe

 Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú



RESOLUCIÓN N° 0001-2021-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0001-2021-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Silvana Araceli Zuñiga Gonzales.

Arequipa, 22 de Abril de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0001-2021-AAP-WEB-AQP, de fecha 16 de Abril de 2021, interpuesto por la señora Silvia Araceli Zuñiga Gonzales identificado con DNI N° 42380972 (en adelante, la Reclamante) mediante la pagina web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por hechos sucitados en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodriguez 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 debido a que al momento de pasar por el control de embarque le detectaron que llevaba como equipaje de mano dos pesas de un (01) kilo cada una, y supuestamente se le habría indicado que para devolverle tenía que pagar US\$ 6.00 (Seis con 00/100 Dólares Americanos), toda vez que se tratan de objetos prohibidos que no podian se transportados como equipajede mano.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 012-2021-AQP-JSDA que se adjunta a la presente que da cuenta de lo sucedido.

Que, de acuerdo a lo evaluado se aprecia que en el presente caso el personal de seguridad del Aeropuerto está cumpliendo con una disposición normativa prevista en el Programa de Seguridad Aeroportuario PSA SEG-AQP-PG-001(a) del Aeropuerto de Arequipa, aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil, que contempla dentro de los artículos prohibidos de transporte en el equipaje de mano a las pesas y mancuernas, conforme se aprecia continuación:





6. Artículos deportivos y de campamento

CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	¿Permitido?
Palos de Billar, palos de Golf, palos de Hockey, palos de Lacrosse, palos de esquiar, bates de Beisbol y de Cricket, pesas y mancuernas.		

Que, en razón de ello, dado que ya había sido objeto de inspección la Reclamante, si quería evitar que se le retengan los bienes (conforme lo indica la disposiciones aeronáuticas de seguridad) y por ejemplo entregárselos a alguna persona y por tanto salir del área de inspección bajo control, debía volver a ser inspeccionada razón por la cual se le indicó que tendría que pagar el valor de la TUUA que comprende la nueva inspección a realizar por razones de seguridad de acuerdo a lo indicado en el Contrato de Concesión y el marco legal aplicable, toda vez que el hecho motivador de la nueva inspección sería una decisión propia, más aún cuando la información de los objetos prohibidos de ser transportados como equipaje de mano, no solo está en la normatividad vigente, sino que es difundida en el Aeropuerto, conforme se aprecia del informe adjunto a la presente.

Que, con relación a la referencia de que la aerolínea le habría indicado que no se trataban de objetos prohibidos, debemos mencionar que si bien la Reclamante menciona ello, no aporta ninguna prueba que demuestre tal aseveración por parte de la aerolínea y menos aún algún documento y por el contrario, existe suficiente información de que se tratan de objetos prohibidos. En todo caso, la falta de información o información equivocada que podría haber generado la línea aérea a la Reclamante sería un tema de responsabilidad de la propia línea aérea si fuera el caso, por lo que si la Reclamante considera que ello ocurrió, se le deja a salvo su derecho de presentar su reclamo ante la línea aérea.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por las molestias generadas, lo cierto es que el personal de seguridad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene que dar cumplimiento a la normatividad que está destinada a asegurar la seguridad aeroportuaria respecto de de los artículos que se transporta como equipaje de mano, y que los mismos no pongan en riesgo la seguridad de los demás pasajeros, así como de dar cumplimiento a las disposiciones contractuales y legales respecto a la aplicación de la TUUA.

Que, por lo tanto, no existe alguna razón para declarar fundado el reclamo interpuesto, toda vez, reiteramos, que si bien se comprende el malestar del Reclamante, y se le ofrecen las disculpas del caso por las molestias generadas, lo cierto es que no se aprecia un incumplimiento en el accionar del personal de seguridad y por el contrario se aprecia un cumplimiento a la norma dictada por la autoridad y a las disposiciones vigentes.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, se lamenta los hechos suscitados, sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

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,

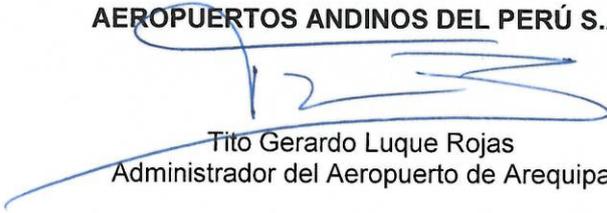
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 001-2021-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante en la pagina web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sobre sucesos ocurridos en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa, sin perjuicio de comprender su malestar y ofrecerle las disculpas del caso, pero al mismo tiempo agradecer su comprensión.

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.

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

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

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.



INFORME N° 012-2021-AAP-JSDA

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : José Samuel De Los Ríos Alfaro
Jefe de seguridad - AQP

FECHA : 19 de abril del 2021.

ASUNTO : Reclamo virtual N° 001-2021-AAP-AQP-WEB

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 001-2021 realizado vía web.

Al respecto se debe señalar que nuestro Programa de Seguridad Aeroportuario del Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa, aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (Ver Anexo N° 1), indica claramente en el anexo N° 4.3 "Listado referencial de artículos prohibidos" que las palos de Billar, palos de Golf, palos de Hockey, palos de Lacrosse, palos de esquiar, bates de Beisbol y de Cricket, pesas y mancuernas, se encuentran prohibidas para el transporte en el equipaje de mano.

6. Artículos deportivos y de campamento

CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	¿Permitido?
Palos de Billar, palos de Golf, palos de Hockey, palos de Lacrosse, palos de esquiar, bates de Beisbol y de Cricket, pesas y mancuernas.		

Dichas restricciones se tienen también declaradas en el texto de la Regulación Aeronáutica del Perú – RAP 107 "Medidas de Seguridad de la Aviación Civil (Aviation Security) para el Operador del Aeródromo y el Proveedor de Servicios de Tránsito Aéreo", aprobado mediante Resolución Directoral N° 656-2019-MTC/12, en donde se indica que:

"107.299 Artículos prohibidos en la ZSR del Aeropuerto.

(a) Los artículos prohibidos a ser detectados durante una inspección por parte del operador de aeródromo y por tanto impedidos de ingresar a la ZSR del aeropuerto son aquellos descritos en el apéndice 1 de la presente regulación, salvo excepciones previstas en la presente norma o en el PSA."

Como se indica en el apéndice 1 de la RAP 107, se tiene restricción de instrumentos romos que pueden usarse para causar lesiones al golpear, las cuales se encuentran detalladas específicamente en el Programa de Seguridad del Aeropuerto.

Adicional, dichas restricciones de ingreso de objetos prohibidos en el equipaje de mano, se hacen de conocimiento de los pasajeros desde el momento que ingresan a la terminal de pasajeros, desde





el hall hacia las salas de control de pasajeros y en los mismos controles de inspección, como se muestra en las siguientes fotografías, donde incluso se tiene una imagen claramente de la prohibición del transporte de pesas o mancuernas.



Respecto al pago a realizar que menciona la pasajera, es el pago de la tarifa Unificada de uso de Aeropuerto (TUUA), por lo que la oficial que le brindó la información de restricción de ingreso a la



pasajera le dio la opción de enviar dichos objetos como equipaje de bodega con su aerolínea, sin embargo, al realizar su reingreso debía de realizar el pago de TUUA. El pago del TUUA, se encuentra señalado en el contrato de concesión entre el estado peruano y el aeropuerto, el cual en el anexo N° 7 (Esquema de tarifas) indica que el pago del TUUA, de acuerdo con la legislación vigente, están prohibidas las exenciones al pago de los servicios aeroportuarios a favor de los usuarios.

Atentamente,



José Samuel De Los Ríos Alfaro
Jefe de seguridad del aeropuerto de Arequipa.





Anexo N° 1

Aprobación del Programa de Seguridad del Aeropuerto de Arequipa.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Dirección General
de Aeronáutica Civil

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Lima, 10 de julio de 2019

OFICIO N° 0279-2019-MTC/12.04-AVS

Señor

SAMUEL DE LOS RIOS ALFARO

Jefe de Seguridad

Aeropuertos Andinos S.A.

Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado - Arequipa

Presente.

Dirijo el presente a usted, a fin de comunicarle que esta Coordinación Técnica ha aprobado el Programa de Seguridad del Aeropuerto de Arequipa. Por tal motivo, se solicita enviar en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, la versión electrónica del referido programa en dos (02) CDs, identificados con una etiqueta adherida al disco, donde se consigne el título "Programa de Seguridad – Aeropuerto de Arequipa" o mención equivalente que permita identificar su contenido.

Del mismo modo, cabe indicar que además de los aspectos antes citados, se debe incluir en los CDs, lo siguiente:

- Imágenes escaneadas de las hojas visadas que se envían adjunto a este mensaje, y que contienen el respectivo sello de aprobado.
- La información contenida en el programa de seguridad deben tener el índice hipervinculado. Es decir, cuando se presione control + click sobre una línea del índice general de dicho manual, de manera automática el cursor sea enviado hacia la página o sección correspondiente.

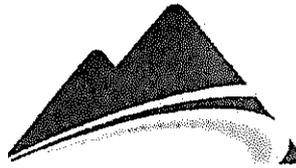
Atentamente,

GISELA CERDAN MEDINA
Coordinador Técnico de Seguridad de la Aviación,
Mercancías Peligrosas y Facilitación (e)



PROGRAMA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIO PSA

SEG-AQP-PG-001(a)



Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.



AEROPUERTO INTERNACIONAL

"ALFREDO RODRIGUEZ BALLÓN"

AREQUIPA

Revisión II



Elaborado por	Revisado por	Aprobado Por
José Samuel De Los Ríos Alfaro Jefe de Seguridad Aeroportuaria AQP	Rafael Alarcón Domínguez Sub Gerente de Seguridad Aeroportuaria	Carlos Antonioli Gerente de Operaciones Aeropuertos Andinos del Perú S.A.