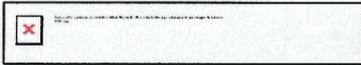


De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: lunes, 10 de octubre de 2022 19:06
Para: Reclamos
CC: glicerio.ramirez@hotmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación Gñicerio Ramirez Luna.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 019-2022-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Gñicerio Ramirez Luna
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 24259781
Correo electrónico: glicerio.ramirez@hotmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Arequipa
Dirección: Pasa Ayulo 139 ,-H, Jesus María Lima
Teléfono: 996648787

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Apropiación ilícita de set de herramientas manual marca "Victorinox" del tamaño de un puño fabricación suiza, del equipaje que viajarían en el compartimento de equipajes de avión de la empresa SKY a las 5.30 de la tarde del sábado 08 de Octubre 2022 , vuelo a Lima, habiéndome hecho

esperar hasta que paso el ultimo pasajero, habiéndome obligado prepotentemente a sacar dicho set de mi maleta roja para quedarselo uno de los tres trabajadores de esa hora en el control de pasajeros, pudiendo (ya no quedaban pasajeros) acompañarnos uno de ellos con el set de herramientas para entregarla a la cpañia de aviación y que sea guardada en la maleta y llevada al porta equipajes del avión. Acabando el problema y demostrando un buen servicio al visitante usuario.

Elementos Probatorios: Un testigo de parte y los tres trabajadores del control de pasajeros del aeropuerto de Arequipa que trabajaron en la tarde del sábado 08 de octubre del 2022 en la sección de vuelos nacionales. Y el Set de herramientas que debe haber Sido reportado debidamente
Link de descarga de archivo: No consignado.

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilidad de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the

confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

© 2021 [Aeropuertos Andinos del Perú](#). All rights reserved.



RESOLUCIÓN N° 0019-2022-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0019-2022-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Glicerio Ramirez Luna

Arequipa, 13 de octubre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 019-2022-AAP-WEB-AQP de fecha 23 de setiembre de 2022, interpuesto por Glicerio Ramirez Luna identificado con DNI N° 24259781 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"Apropiación ilícita de set de herramientas manual marca "Victorinox" del tamaño de un puño fabricación suiza, del equipaje que viajarían en el compartimento de equipajes de avión de la empresa SKY a las 5.30 de la tarde del sábado 08 de Octubre 2022 , vuelo a Lima, habiéndome hecho esperar hasta que paso el ultimo pasajero, habiéndome obligado prepotentemente a sacar dicho set de mi maleta roja para quedarselo uno de los tres trabajadores de esa hora en el control de pasajeros, pudiendo (ya no quedaban pasajeros) acompañarnos uno de ellos con el set de herramientas para entregarla a la cpañia de aviación y que sea guardada en la maleta y llevada al porta equipajes del avión. Acabando el problema y demostrando un buen servicio al visitante usuario. (SIC)"

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 21-2022-AAP-JSDA que da cuenta de lo sucedido en la fecha materia de reclamo, incluso con imágenes de la cámara de video,





Que, dicho INFORME N° 21-2022-AAP-JSDA forma parte integrante de la presente resolución y se adjunta.

Que, al respecto, conforme se puede apreciar de las imágenes y de lo indicado en el INFORME N° 21-2022-AAP-JSDA, el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ha cumplido con sus funciones de acuerdo con las disposiciones normativas aplicables al procedimiento de control de equipaje de mano dictadas por la autoridad aeronáutica, impidiendo que se ingrese como equipaje de mano un artículo prohibido de ser transportado como tal y cuya prohibición se encuentra difundida en el Aeropuerto.

Que, de acuerdo a las disposiciones de seguridad que están a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no es posible que se ingrese artículos prohibidos, debiendo proceder a su retención y desecho, conforme ocurrió.

Que, en todo caso, si un pasajero desea llevar un objeto prohibido de ser transportado como equipaje de mano, debe hacerlo en el equipaje de bodega cuyo procedimiento de entrega y control está a cargo de la línea aérea transportador y debe ser realizado por el pasajero en el área de entrega a cargo de la línea aérea transportadora, siendo este un procedimiento absolutamente distinto al que aplica Aeropuertos Andinos del Perú S.A y que no puede ser realizado por el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A por no ser de su responsabilidad.

Que, de acuerdo con ello, no se aprecia un incumplimiento por parte del personal de control del Aeropuerto al retener el objeto identificado y menos aún un acto de apropiación ilícita, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, toda vez que el personal de control ha actuado correctamente al retener el objeto prohibido que pretendió ingresar el pasajero como equipaje de mano, pese a la información brindada y no haberlo entregado oportunamente y en el lugar correcto a la línea aérea para que sea transportado como equipaje de bodega.

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° 019-2022-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 21-2022-AAP-JSDA.

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.



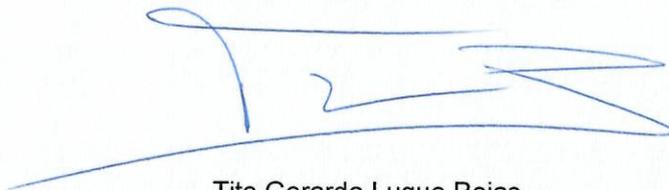
¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración



Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 21-2022-AAP-JSDA al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

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° 21-2022-AAP-JSDA

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

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

FECHA : 13 de octubre del 2022.

ASUNTO : Informe de reclamo virtual N° 19.

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo virtual Nro. 0019-2022-AAP-WEB-AQP.

Fotografía	Comentario
	<p>El pasajero del reclamo ingresa acompañado por la puerta N° 1 de la terminal a las 16:20 horas. Y se dirige al módulo de la aerolínea SKY Airline.</p>
	<p>A las 16:21 horas es atendido por personal de SKY Airline. Cabe señalar que no dejan ninguno de sus equipajes en el counter de la aerolínea.</p>



	<p>A las 16:23 AM ambos pasajeros se dirigen a sala de control de pasajeros.</p>
	<p>A las 16:25 horas los pasajeros dejan sus equipajes en las mesas de pre maquina de rayos X, para pasar sus controles de seguridad.</p>
	<p>Al pasar la inspección por la maquina de rayos X, se identifica que en la mochila roja se estaba transportando un objeto puntiagudo (múltiple).</p> <p>En ese momento el pasajero informa que su equipaje era de bodega y se rehúsa a dejar su múltiple.</p>



En dicho momento la encargada de grupo de la sala de control, procede atender al pasajero y a explicarle que dentro de los lineamientos de seguridad en el control del equipaje de mano se encontraba prohibido el transporte de elementos puntiagudos, como navajas, múltiples, etc.

Se le informo que si su equipaje era de bodega como afirmaba, debió dejarlo en el counter de la aerolínea y que aun tenia la posibilidad de salir y dejarlo con la línea aérea o dejar su múltiple con alguna otra persona, ya que no podría ingresar con el mismo.

Por lo que el pasajero indico que la aerolínea ya había cerrado la recepción de equipaje de bodega y que no tenia con quien dejar dicha múltiple

El pasajero le pide llevar el maletín donde se encontraba el objeto prohibido hasta la puerta de embarque de la línea aérea para que sea enviado por bodega. Pero la oficial de seguridad le informa que no era posible, ya que el control realizado era de equipaje de mano y que equipajes de bodega tenían un procedimiento distinto que no estaba bajo la responsabilidad del operador del aeródromo.



AVSEC POSPORTICO

A las 16:31 horas el pasajero del reclamo se dirigió a sala de embarque y dejo el maletín donde se tenia la múltiple junto a su acompañante en los controles de seguridad.



 <p>VSEC POSPORTICO</p>	<p>El pasajero regreso a sala de control de pasajeros y le informo a su acompañante que debían de ir a realizar el embarque, ya que su vuelo estaba próximo a salir. Quedando la múltiple con los oficiales de seguridad la cual fue depositada en las urnas de objetos prohibidos.</p>
	<p>A las 16:40 horas los pasajeros hicieron el embarque acompañado de sus equipajes a la cabina del avión.</p>

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. El vuelo de SKY Airline 5108 estaba programado con hora de salida para las 17:00 horas, es decir los pasajeros debieron estar en el aeropuerto a las 15:00 horas, a fin de que tengan el suficiente tiempo de enviar sus maletas como equipaje de bodega. Sin embargo, llegaron a las 16:20 horas, no teniendo el suficiente tiempo para entregar sus maletas en el counter de la línea aérea para que sean enviadas como equipaje facturado.
2. Los oficiales de la sala de control de seguridad de pasajeros realizan un control de seguridad de equipaje de mano. En el cual se encuentran prohibidos todo tipo de objetos puntiagudos o con bordes filosos como navajas, tijeras, etc. Conforme se señala en la regulación aeronáutica peruana (RAP 107).

Por lo que los oficiales no realizan un control de seguridad de equipaje facturado, ya que no se encuentra dentro de su ámbito de responsabilidad, ya que el equipaje facturado es revisado bajo distintos criterios el cual esta a cargo del explotador aéreo.

3. Previo al ingreso de los controles de seguridad se indica claramente mediante diversos anuncios la prohibición del transporte de múltiples o navajas por el control de seguridad de pasajeros, como se puede apreciar claramente en el anexo N° 1.

11/14



Atentamente,



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



Anexo N° 1

Letreros de información de prohibición de transporte de objetos puntiagudos.





14/14

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: viernes, 14 de octubre de 2022 14:35
Para: glicerio.ramirez@hotmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN N° 0019-2022-AAP-WEB-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N°019-2022-AAP-WEB-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	glicerio.ramirez@hotmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 14/10/2022 14:35
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 14/10/2022 14:35

Buenas tardes:

Estimado señor Glicerio Ramirez Luna,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0019-2022-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0019-2022-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Mercedes Carhuayo Munive

Asistente Administrativo

☎ (054) 344 834 / 961 051 625

🌐 www.aap.com.pe

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

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>

