

Fwd: Urgente daños en el aeropuerto causados a mi persona Nicole Surichaqui vidal

11 mensajes

Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

11 de marzo de 2024, 13:58

Para: Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>, Supervisor AVSEC Arequipa <seg.aqp@aap.com.pe>
Cc: Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Carlos Antonioli <carlos.antonioli@aap.com.pe>, Karla Isabel Werner <karla.werner@aap.com.pe>

Estimados

Por favor responder a la Reclamante con el siguiente texto, completando los aspectos faltantes

Muchas gracias por su comunicación **Nicole Surichaqui Vidal**, su reclamo será atendido de acuerdo al plazo establecido por ley.

RECLAMO N° [indicar número correlativo]-2024-AAP-CORREO-AQP

Agradeceremos nos autorice expresamente a notificarlo al correo electrónico: surichaquivalnicole@gmail.com

En caso de ser positivo deberá tener en cuenta los siguientes aspectos :

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

Atentamente

Del mismo modo, sirvanse alcanzar el informe respectivo

Saludos

Abel

----- Forwarded message -----

De: **Nicole Surichaqui Vidal** <surichaquivalnicole@gmail.com>

Date: dom, 10 mar 2024 a las 6:18

Subject: Urgente daños en el aeropuerto causados a mi persona Nicole Surichaqui vidal

To: <reclamos@aap.com.pe>

Buenos días en el portal registro mi reclamo y no me envían el correo de confirmación, hoy 10 de marzo en el aeropuerto fui debido a que tenía un vuelo programado de Arequipa a Lima, cuando fui a realizar los controles de verificación de maleta en la faja de control revisaron mi maleta(mochila), indica que ponga todas mis cosas en la faja, realizo ello, y ellos dañaron mis audífonos al tirar la faja fuerte, las cuales me entregaron roto sin funcionamiento, adjunto evidencia y pido que me den unos nuevos tal como los dejé en mi bandeja reviven las cámaras 5:48 am cuando me lo entregan Relación de medios probatorios - Adjunto evidencia de mi ticket de abordaje y como me entregaron el audífono




Abel Flores Quiroz
Abogado
☎ (51) 1 640 7230 / 983 275 908
🌐 www.aap.com.pe
📍 Av. Mariscal José de La Mar N° 1263 Of. 305
Miraflores, Lima - Perú

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

Política de Privacidad

Este correo electrónico y cualquier archivo adjunto pueden contener información confidencial y privilegiada. Cualquier divulgación no autorizada, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en este mensaje está estrictamente prohibida.

Este correo electrónico y sus archivos adjuntos pueden estar libres de virus, pero el remitente no garantiza la ausencia de virus o componentes dañinos. Le recomendamos que realice sus propias verificaciones de seguridad antes de abrir cualquier archivo adjunto.

 **IMG_8211.pdf**
162K**Asistente Administrativa Arequipa** <asistente.aqp@aap.com.pe>

11 de marzo de 2024, 14:08

Para: surichaquivalnicole@gmail.com

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, Supervisor AVSEC Arequipa <seg.aqp@aap.com.pe>, Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Carlos Antonioli <carlos.antonioli@aap.com.pe>, Karla Isabel Werner <karla.werner@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

Buenas tardes,

Estimada Nicole Surichaqui Vidal

Muchas gracias por su comunicación, su reclamo será atendido de acuerdo al plazo establecido por ley.

RECLAMO N° 001-2024-AAP-CORREO-AQP

Agradeceremos nos autorice expresamente a notificarlo al correo electrónico: surichaquivalnicole@gmail.com

En caso de ser positivo deberá tener en cuenta los siguientes aspectos :

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

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ SA
AEROPUERTO DE AREQUIPA



Nicole Surichaqui Vidal <surichaquivalnicole@gmail.com>

11 de marzo de 2024, 14:09

Para: Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Carlos Antonioli <carlos.antonioli@aap.com.pe>, Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Karla Isabel Werner <karla.werner@aap.com.pe>, Supervisor AVSEC Arequipa <seg.aqp@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>

Autorizo

[El texto citado está oculto]
[El texto citado está oculto]
[El texto citado está oculto]

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

11 de marzo de 2024, 14:14

Para: Supervisor AVSEC Arequipa <seg.aqp@aap.com.pe>

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>

Buenas tardes,

Estimado Erickson el área legal abrió esta nueva línea de correo en atención al RECLAMO N° 001-2024-AAP-CORREO-AQP el comentado por los audífonos rotos.

Es más que seguro que el área legal pedirá el informe correspondiente así que por favor su apoyo con ello.
Quedo atenta a sus indicaciones.

Adjunto el cuerpo del correo de la reclamante:

de: **Nicole Surichaqui Vidal** <surichaquivalnicole@gmail.com>
para: eclamos@aap.com.pe,
"asistente.aqp@aap.com.pe" <asistente.aqp@aap.com.pe>
fecha: 11 mar 2024, 12:11
asunto: Asunto: Reclamo por daño a mis audífonos durante el proceso de verificación de maleta
enviado gmail.com
por:
firmado gmail.com
por:
seguridad: Cifrado estándar (TLS) Más información
: Importante según el criterio de Google.

Estimados de atención al cliente,

Espero que este correo le encuentre bien. Me dirijo a ustedes con el fin de expresar mi preocupación y presentar un reclamo con respecto a un incidente que ocurrió durante mi reciente viaje con su AEROPUERTO .

Mi nombre es Nicole Surichaqui Vidal, y mi número de DNI es 73228700. El motivo de mi reclamo es el daño sufrido por mis audífonos durante el proceso de verificación de maleta en el aeropuerto el 10 de marzo. Tenía un vuelo programado de Arequipa a Lima, y al realizar los controles de verificación de maleta en la faja de control, mis audífonos fueron dañados debido a la forma en que se manejó la faja.

Adjunto a este correo, encontrarán evidencia que respalda mi reclamo. Incluyo imágenes de mi ticket de abordaje y cómo me entregaron los audífonos, así como la hora exacta en que recibí el artículo dañado (5:48 am). Solicito encarecidamente que revisen las grabaciones de las cámaras de seguridad para confirmar lo ocurrido.

Mis audífonos, que dejé en la bandeja durante el proceso de verificación, fueron entregados en un estado roto y sin funcionamiento. El personal encargado de la faja de control tiró la faja de manera fuerte, resultando en el daño irreparable de mis audífonos.

Dada la situación, solicito amablemente que se me proporcionen unos nuevos audífonos idénticos a los que dejé en la bandeja. Esto es fundamental para mantener la satisfacción del cliente y garantizar que se cumplan los estándares de servicio que espero de su aerolínea.

Agradezco de antemano su pronta atención a este asunto y quedo a la espera de una respuesta satisfactoria. Estoy dispuesta a colaborar en cualquier investigación adicional que sea necesaria para resolver este problema.

Quedo atenta a sus comentarios.



RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-CORREO-AQP

Expediente : 0001-2024-AAP-CORREO-AQP
Reclamante : Nicole Surichaqui Vidal

Arequipa, 15 de marzo de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0001-2024-AAP-CORREO-AQP, de fecha 10 de Marzo de 2024, interpuesto por Nicole Surichaqui Vidal, identificada con DNI N° 73228700 (en adelante, el Reclamante) mediante correo electrónico de reclamos, sobre servicios brindado 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 manifiesta que el día 10 de Marzo del 2024, al momento de realizar los controles de seguridad el personal de seguridad habría dañado sus audífonos al tirar la faja fuerte, y se le habría devuelto roto.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 008-2024-AAP-ENCR que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, conforme advierte del Informe N° 008-2024-AAP-ENCR, no se aprecia la situación indicada por la Reclamante, muy por el contrario, se observa que al momento de intentar colocar sus audífonos dentro de su mochila uno de ellos cae al piso – sin que la reclamante advierta ello – y continua con el proceso de control, quedando expuesto a ser pisado por los demás pasajeros que transitan por dicha zona.

Que, de lo indicado se aprecia que no hubo ninguna participación del personal de seguridad respecto, dado que el bien dañado nunca paso por la maquina de rayos x, muy por el contrario, la caída al piso de dicho bien se debe a que la reclamante no puso correctamente





dicho bien dentro de su mochila y este cayó al piso, antes de poner sus pertenencias en la bandera, sin darse cuenta, y como consecuencia de ello fue atropellado por los pasajeros que transitaban en dicha zona por espacio aproximado de diez (10) minutos, por cuyo motivo no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo.

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 respecto del reclamo N° 008-2024-AAP-CORREO-AQP interpuesto por la 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.

Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 008-2024-AAP-ENCR al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Erickson Nick Cueto Ricalde
Gerente de Aeropuerto de Arequipa (e)

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° 008-2024-AAP-ENCR

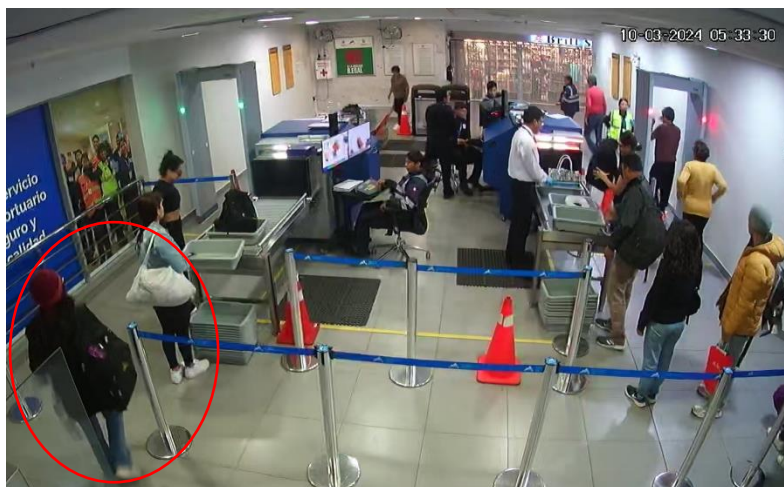
PARA : Tito Gerardo Luque Rojas.
Gerente de Aeropuerto de Arequipa.

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

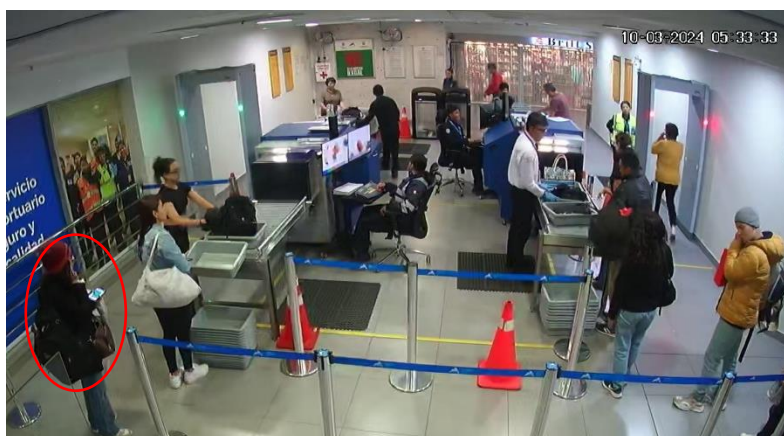
FECHA : 13 de Marzo del 2024

ASUNTO : Reclamo N°001-2024-AAP-CORREO-AQP

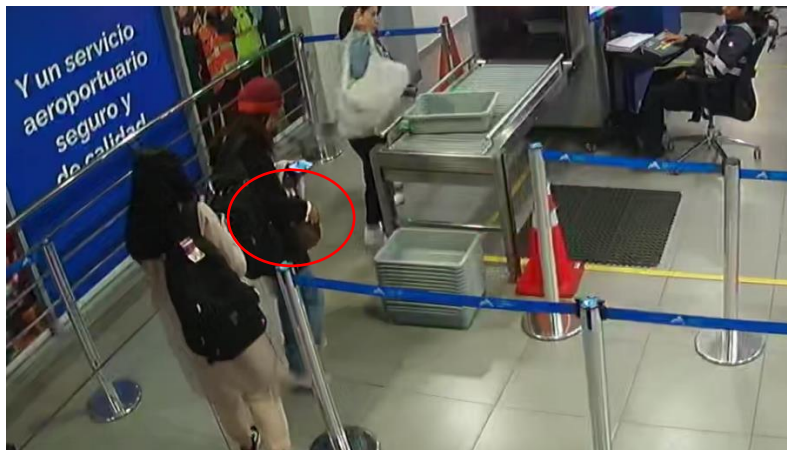
Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle respecto al reclamo de mención en el asunto.



Siendo las 05:33 horas del Domingo 10 de Marzo, la pasajera, luego de pasar por el control de TUUA, se dirige hacia la zona de inspección.



Inmediatamente después, se retira el audífono del oído derecho.



Luego trata de guardarlo en uno de los bolsillos del bolso que llevaba consigo.

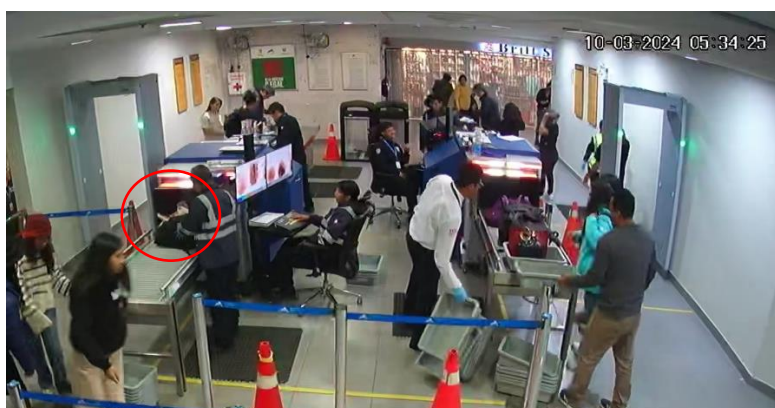


Sin embargo, este cae, sin que la pasajera o el personal se percaten de ello, quedando en el suelo tal como se observa en la imagen extraída de las cámaras de videovigilancia.





La pasajera coloca su mochila, cartera y prendas en las bandejas, quedando el audífono en el suelo.



La bandeja es empujada con una mano por la Oficial AVSEC hacia el interior de la máquina de RX. Hasta ese momento la Oficial AVSEC no tocó las pertenencias de la pasajera a excepción de la mochila, para separarla de la bandeja en el inicio.



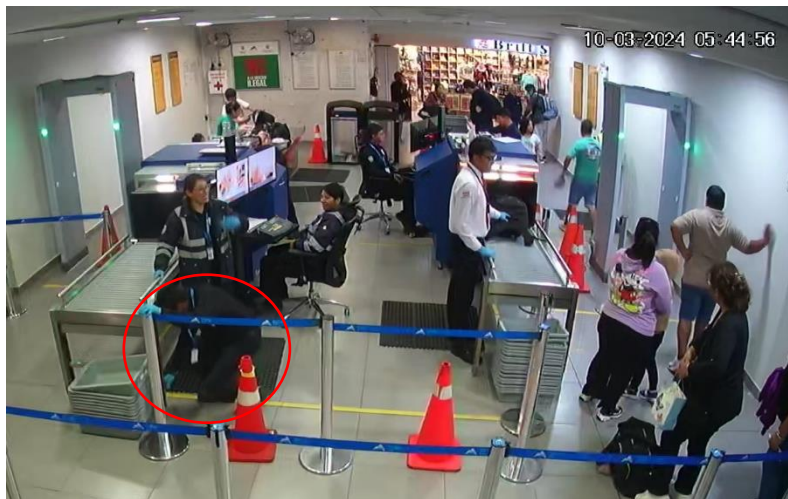
A las 05:34 horas, la mochila y la bandeja con las pertenencias de la pasajera salen de la máquina de rayos x, tal como ingresaron.



La pasajera luego recoge todas sus pertenencias, dejando las bandejas vacías y retirándose hacia la sala de embarque.



Desde las 05:33 horas, el audífono es pisados en reiteradas ocasiones por los pasajeros que transitan por el lugar, hasta las 05:43 horas, en que los audífonos son encontrados.



Siendo las 05:44 horas, luego de que la pasajera se acerque a preguntar por su audífono, el Oficial AVSEC realiza la búsqueda y los encuentra cerca de las bandejas, donde habían sido pateados por los pasajeros.



Por último, entrega los audífonos a la pasajera tal y como los encontró.

Conclusiones:

- El audífono de la pasajera no pasa en ningún momento por la máquina de rayos X, ni es colocado en las bandejas, ya que este se le cae a la pasajera momentos previos a dejar sus pertenencias para inspección. Lo que no es responsabilidad del personal de Aeropuertos Andinos del Perú.
- El daño al audífono es provocado por el tránsito de pasajeros, que durante los 10 minutos que el audífono estuvo en el suelo, pasaron por la zona donde se encontraba pisándolos y pateándolos involuntariamente en reiteradas ocasiones.
- En todo momento el equipaje y las pertenencias de la pasajera fueron manipulados con el debido cuidado.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente.


Lic. Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor AVSEC - Arequipa
Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.

RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-CORREO-AQP

1 mensaje

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

15 de marzo de 2024, 13:17

Para: surichaquivalnicole@gmail.com

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>

Buenas tardes

Estimada

Nicole Surichaqui Vidal

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0001-2024-AAP-CORREO-AQP y el Informe N° 008-2024-AAP-ENCR, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0001-2024-AAP-CORREO-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA



AEROPUERTO DE AREQUIPA

RUC 20538593053



Blanca Morán Paye
Asistente Administrativo
☎ (51) 1 713 2520 / 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.

2 adjuntos **Resolución N° 0001-2024-AAP-CORREO-AQP.pdf**
874K **INFORME N° 008 2024-AAP-ENCR..pdf**
947K