
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>

9 de agosto de 2023, 21:24

Para: reclamos@aap.com.pe

Cc: mhuamanih@hotmail.com



Muchas gracias por su comunicación Miguel Huamani Huamani.

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

Reclamo N° 012-2023-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Miguel Huamani Huamani

Sede: AQP

Tipo de documento: DNI

Número: 41758083

Correo electrónico: mhuamanih@hotmail.com

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Arequipa, Arequipa

Dirección: Residencial Los Álamos H-7

Teléfono: 959117343

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Pérdida de dinero en la zona de detección de metales

Elementos Probatorios: No consignado.

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.

- Habilitación 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.



RESOLUCIÓN N° 0012-2023-AAP-WEB-AQP

Expediente : 00012-2023-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Miguel Huamani Huamani

Arequipa, 16 de Agosto de 2023.

VISTO:

El reclamo N° 0012-2023-AAP-WEB-AQP, de fecha 09 de Agosto de 2023, interpuesto por Miguel Huamani Huamani, identificado con DNI N° 41758033 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., 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 refiere habría sufrido pérdida de dinero en la zona de detección de metales.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe 005-2023-AAP-ENCR del Supervisor de Seguridad que da cuenta de lo sucedido y se pronuncia sobre lo señalado por el Reclamante con base en la visualización de los videos, el mismo que se adjunta como anexos a la presente resolución, el mismo que da cuenta que los hechos ocurridos fueron el 02 de Agosto del 2023 a horas 06:45 de la mañana, conforme fue precisado por el Reclamante





El jue, 10 ago 2023 a las 10:19, Miguel Huamani (<mhuamanih@hotmail.com>) escribió

Estimado Sr. Erikson,

La fecha de la pérdida fue el 02/08/2023 (tal como detalla los itinerarios en el correo anterior), mil disculpas por el error en la digitación.

Hecho ocurrido entre las 6:00 y las 6:45 aproximadamente.

Estaba vestido con un pantalón jean azul.
Adjunto fotografía luego de abordar al avión.

Miguel Huamani
RPC 959117343

Que, al respecto, resulta oportuno señalar, no sin antes lamentar la pérdida del dinero del Reclamante, que no existe evidencia que mismo haya sido tomado por alguna persona a cargo del control, ni que el mismo haya sido encontrado dentro de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, al no existir pruebas o evidencia de que alguna persona a cargo del Control haya tomado el objeto que refiere como perdido el Reclamante, aunado a que no se aprecia ello en la visualización de los videos de la cámara con los que se cuenta, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de adoptar las acciones que el marco legal le confiere en caso lo considere conveniente.

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° 0012-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por el 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.



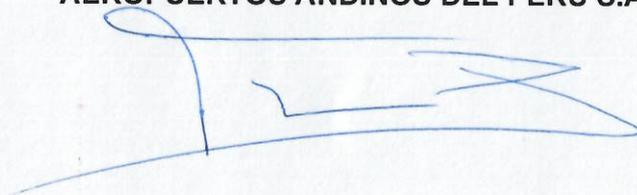
¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración



Tercero: Notificar la presente Resolución e Informe 005-2023-AAP-ENCR al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito 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° 005-2023-AAP-ENCR

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas.
Administrador del Aeropuerto de Arequipa.

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

FECHA : 11 de Agosto del 2023

ASUNTO : Reclamo N° 012-2023-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo e informarle sobre los hechos relacionados al reclamo del asunto.

Es importante aclarar que si bien es cierto el reclamo no indica información suficiente, el Señor Miguel Huamani Huamani se comunicó con nuestra área de seguridad vía correo electrónico indicando la información necesaria para realizar la revisión correspondiente.

	<p>Siendo las 06:45 horas del 02 de Agosto del presente, se observa que el pasajero ingresa a la zona de inspección con su menor hija y portando 3 mochilas.</p>
	<p>Inmediatamente después procede a colocar la primera mochila. En ese momento no se observa la presencia de otros pasajeros junto a él.</p>



El pasajero continúa colocando la segunda mochila para que pase por la máquina de rayos x.



Por último, coloca la tercera mochila, se retira la casaca y la coloca en una bandeja.



Se observa que también coloca en la bandeja donde puso su casa, su correa y dos objetos que saca de sus bolsillos.



Por indicación del personal y de acuerdo al procedimiento retira su labtop de la mochila y la coloca encima de su casaca que ya se encontraba en una bandeja.



Siendo las 6:45 horas ingresa a través del pórtico de seguridad su hija y luego él.



Luego se dirige a la mesa auxiliar donde se encuentran sus dos primera mochilas, encontrándose en ese momento la tercera mochila y la bandeja con su casaca y labtop atravesando la máquina de rayos x.



Siendo las 6:46 horas su menor hija se coloca una mochila y se retira hacia la sala de embarque.



El Pasajero guarda la labtop en una de las mochilas.



Un joven, al parecer el hijo del pasajero, retira a plena vista del pasajero la otra mochila de la mesa auxiliar y se dirige a la sala de embarque.



El pasajero se coloca la correa, luego la casaca y retira de la bandeja dos objetos que guarda en sus bolsillos y unas hojas.





Finalmente siendo las 6:47 horas, el pasajero se retira del área de inspección, dejando la bandeja completamente vacía.

Conclusiones:

Como se observa en las imágenes el pasajero retira todas las pertenencias con las que ingresó la zona de inspección.

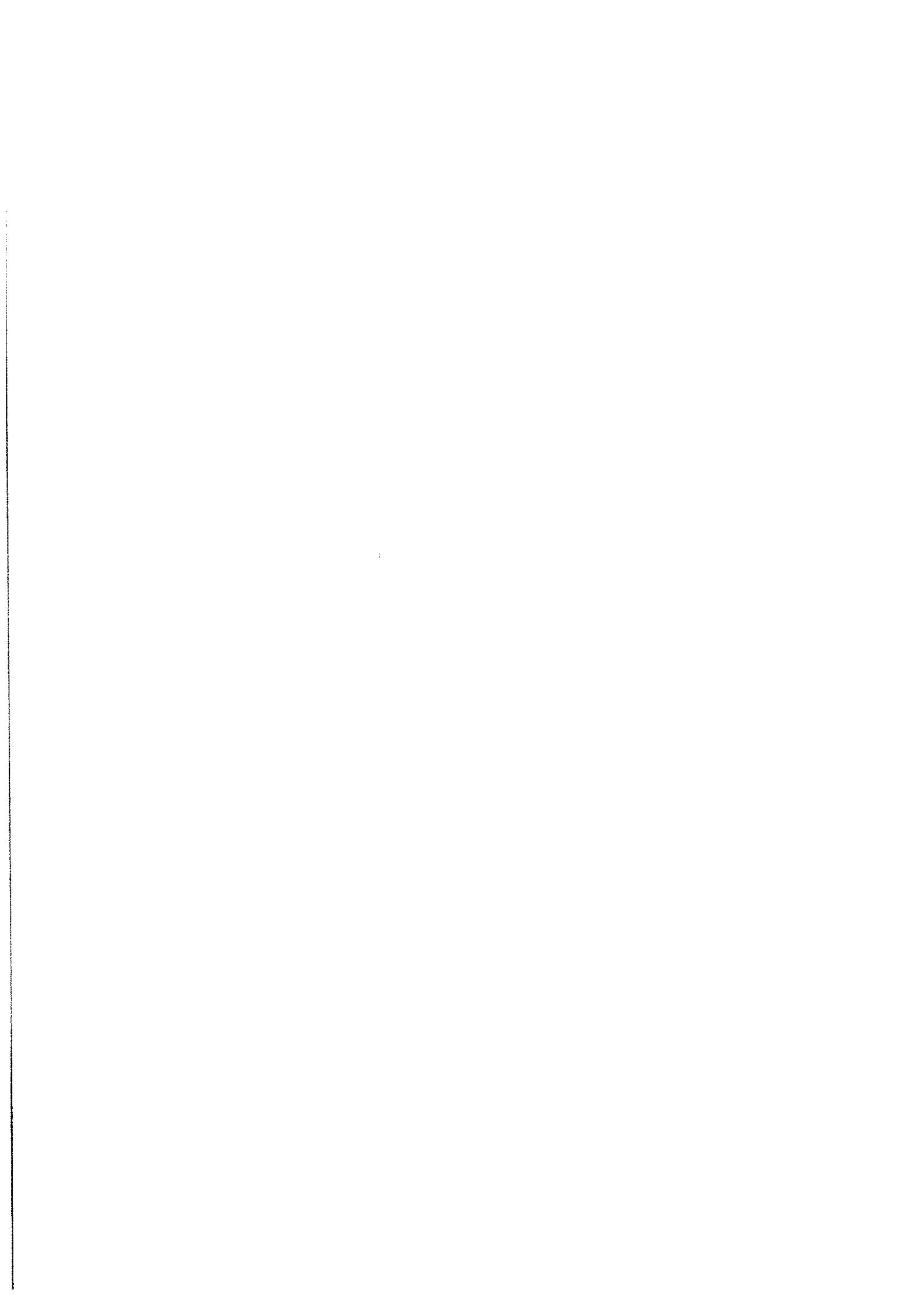
Se revisó el registro de objetos olvidados del día y días posteriores no encontrando objeto alguno de las características indicadas por el pasajero.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de Seguridad



RESOLUCIÓN N° 0012-2023-AAP-WEB-AQP AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA**Asistente Administrativa Arequipa** <asistente.aqp@aap.com.pe>

16 de agosto de 2023, 15:38

Para: mhuamanih@hotmail.com

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

Buenas tardes

Estimado Miguel Huamani Huamani

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0012-2023-AAP-WEB-AQP y el informe N° 005-2023-AAP-ENCR-AQP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0012-2023-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted el día 09 de agosto vía Web en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ 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 **INFORME N° 005-2023-AAP-ENCR-AQP.pdf**
1379K **Resolución N° 0012-2023-AAP-WEB-AQP.pdf**
1176K