
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: mariacoaguila.mc@gmail.com

13 de diciembre de 2023, 21:42



Muchas gracias por su comunicación María Coaguila Rodríguez .

Su recurso será atendido de acuerdo al plazo establecido por ley.

Reclamo N° 015-2023-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: María Coaguila Rodríguez
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 73472941
Correo electrónico: mariacoaguila.mc@gmail.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Arequipa y Arequipa
Dirección: Av Sañaverri 307 Lara Socabaya
Teléfono: 991679989

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Apelación
Número de reclamo asociado: 1
Reclamo: El día de hoy 13/12/23 a Joel Rodríguez un pasajero de Arequipa a Lima le quitaron una navaja en el arco de seguridad, deseo saber los trámites necesarios para poder obtenerla debido a que es un objeto muy preciado.
Elementos Probatorios: Estuche de navaja Volvo Penta
Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2Fe9UhrkQNNz499SBwVN2gVbte0DGfjN%2Fca0b5a57->

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° 0015-2023-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0015-2023-AAP-WEB-AQP
Reclamante : María Coaguila Rodríguez

Arequipa, 18 de diciembre del 2023

VISTO:

El reclamo N° 015-2023-AAP-WEB-AQP de fecha 13 de diciembre del 2023, interpuesto por María Coaguila Rodríguez, identificada con DNI N° 73472941 (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 lo siguiente:

"El día de hoy 13/12/23 a Joel Rodríguez un pasajero de Arequipa a Lima le quitaron una navaja en el arco de seguridad, deseo saber los trámites necesarios para poder obtenerla debido a que es un objeto muypreciado." (SIC).

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 015-2023-AAP-ENCR que se pronuncia sobre el tema materia de reclamo, precisando con toda claridad que en el presente caso se ha dado cumplimiento a la normatividad de seguridad aérea dictada por la autoridad aeronáutica del país, que es de obligatorio cumplimiento para el personal del aeropuerto, como de los pasajeros que no permite obtener las mercancías decomisadas.

Que, de acuerdo con ello, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, pues la normatividad aeronáutica no permite ni posibilita disponer la devolución de los objetos o mercancías retenidas bajo responsabilidad, más aún cuando los pasajeros son informados de las mercancías u objetos prohibidos para ingresar a las zonas sujetas a control por razones de seguridad, sin perjuicio de lamentar la situación.





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° 015-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el INFORME N° 015-2023-AAP-ENCR que se adjunta, no obstante lamentar la situación, debido a que lo requerido implicaría una contravención a la Regulación Aeronáutica del Perú N° 107.

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° 015-2023-AAP-ENCR al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito 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° 015-2023-AAP-ENCR

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

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

FECHA : 15 de Diciembre del 2023

ASUNTO : Reclamo N°015-2023-AAP-WEB-AQP

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

Antecedentes:

1. Adicionalmente a la información brindada por las aerolíneas al momento de la compra de los pasajes aéreos respecto a los objetos prohibidos en equipaje de mano, Aeropuertos Andinos cuenta con información publicada en las zonas de Check in y de ingreso a Sala de Embarque.



2. El procedimiento SEG-AAP-PON-007(a) Hallazgo de objetos prohibidos indica que:

- a. De detectarse artículos prohibidos y/o mercancías peligrosas durante la inspección, el Oficial de Seguridad AVSEC procede como se indica:
 - Retener dicho artículo y explicarle al pasajero el motivo por el cual ha sido incautado



- Mantener al pasajero alejado del artículo.
- Depositar el artículo en la urna de objetos prohibidos o la urna de mercancías peligrosas según corresponda

3. La Regulación Competente, en este caso la RAP 107 –Menciona sobre las medidas de Seguridad de la Aviación Civil para el Operador del Aeródromo y el Proveedor de Servicios de Tránsito Aéreo:

107.265 Inspección de las personas, artículos y vehículos que ingresan a la ZSR

(g)El operador del aeródromo es responsable de asegurar que los contenedores donde se mantengan los artículos prohibidos no sean vulnerados en su integridad, así como que ninguna otra persona pueda manipular dichos artículos, salvo como parte de la disposición final de los artículos prohibidos, durante actividades de control de calidad o investigaciones.

Conclusiones:

- Aeropuertos Andinos del Perú realiza la inspección de equipajes de mano y la retención de objetos prohibidos en estricto cumplimiento de la regulación vigente, además de cumplir con informar a los pasajeros mediante letreros en las zonas de Check in e ingreso a sala de embarque.
- Aeropuertos Andinos del Perú cuenta en sus puestos de inspección de pasajeros con receptáculos para el almacenamiento de los artículos prohibidos y mercancía peligrosa retenida producto de las inspecciones de seguridad realizadas.
- Según regulación ninguna persona puede manipular los artículos almacenados en los receptáculos de objetos prohibidos, salvo la disposición final de ellos, la que se realiza en estricto cumplimiento del procedimiento SEG-AAP-PON-010(a) Disposición final de Objetos Prohibidos, mercancías Peligrosas y Objetos Olvidados, los mismos que de acuerdo con su clasificación son eliminados.

Es por todo lo expuesto que lamentablemente no podemos atender al requerimiento del pasajero.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



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

RESOLUCIÓN N° 0015-2023-AAP-WEB-AQP

1 mensaje

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

20 de diciembre de 2023, 12:59

Para: mariacoaguila.mc@gmail.com

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

Buenas tardes

María Coaguila Rodríguez

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0015-2023-AAP-WEB-AQP y el Informe N° 0015-2023-AAP-ENCR, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0015-2023-AAP-WEB-AQP vía web, 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° 0015-2023-AAP-WEB-AQP.pdf**
853K **INFORME N° 0015 2023 AAP ENCR..pdf**
419K