
Reclamo via web aap.com.pe

5 mensajes

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

15 de febrero de 2024, 9:31



Muchas gracias por su comunicación Jeimy Torres Sanchez .

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

Reclamo N° 002-2024-AAP-WEB-JUL

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Jeimy Torres Sanchez
Sede: JUL
Tipo de documento: DNI
Número: 46409263
Correo electrónico: jeimym.torres@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Lima, Lima
Dirección: [Av. Arica 1271. Dpto 304](#)
Teléfono: 984127352

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Vine de Lima a la festividad de la candelaria a Puno, traje mi laca y mi desodorantes sin problemas del Aeropuerto Jorge Chávez. Sin embargo acá en el aeropuerto de Juliaca, el área de seguridad de curitas me ha hecho abrir mi maleta y se han quedado con mi laca de cabello que lo traigo de lima por q dicen que no tiene tapa, en ningun lado de las recomendaciones de la aerolínea indica que los aerosoles deben tener tapa, si en Lima no me han hecho ningún problema para mi viaje. Siempre vengo a la festividad de la

virgen de candelaria con mis productos para el cabello y está es la primera vez que me hacen problema por ellos.

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.

© 2021 Aeropuertos Andinos del Perú. All rights reserved.

RECLAMO N° 002-2024-AAP-WEB-JUL_Aeropuertos Andinos del Perú

1 mensaje

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>

16 de febrero de 2024, 15:37

Para: jeimym.torres@gmail.com

Cc: Alejandro Chavez <alejandro.chavez@aap.com.pe>

Estimada Jeimy Torres

Por medio de la presente le saludamos cordialmente y en atención al asunto.

Tengo a bien notificarle la **Resolución N° 002-2024-AAP-WEB-JUL** (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 002-2024-AAP-WEB-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

Sin otro particular.

Saludos cordiales



Pamela Chahuara Surco

Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2522 / 989 349 099

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac"
Av. Aviación s/n San Roman, Puno - Perú

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

 **Resolucion N° 002-2024-AAP-WEB-JUL.pdf**
1546K



RESOLUCIÓN N° 0002-2024-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0002-2024-AAP-WEB-JUL
Reclamante : Jeimy Torres Sánchez

Juliaca, 16 de febrero de 2024

VISTO:

El reclamo N° 0002-2024- AAP-WEB-JUL, de fecha 29 de Enero de 2024, interpuesto por la señora Jeimy Torres Sánchez identificada con DNI N° 46409263 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el en el Aeropuerto internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (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 área de seguridad le habrían hecho abrir su maleta y se habrían quedado con su laca de cabello, indicando que el Aeropuerto Jorge Chávez no tuvo inconveniente para poder trasladar dichos enseres.

Que de acuerdo al Informe N°004-2024-AAP-YDAM, señala que el control de ingreso de la Reclamante a la Sala de Embarque se realizó sin contratiempo, conforme a las imágenes incluidas en el mismo, que como anexos formará parte integrante de la presente resolución, y que los hechos indicados por la reclamante habría ocurrido con el equipaje de bodega que es un procedimiento exclusivo de la aerolínea.

Que, con relación a la materia del reclamo cabe indica que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de los servicios aeroportuarios que se brindan en los aeropuertos a su cargo y no así respecto de los servicios de transporte aéreo que prestan las líneas aéreas con las que los pasajeros contratan para trasladarse incluyendo el equipaje de bodega.





Que, en ese sentido, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A pronunciarse sobre la materia reclamada dado que no tiene injerencia sobre los servicios que las líneas aéreas prestan a los pasajeros en virtud a los contratos de transporte aéreo que celebran, debiendo recurrir los pasajeros a presentar sus reclamos ante las propias líneas aéreas con las que contratan.

Por tanto, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente e incluso de poder recurrir ante las autoridades competentes para revisar las decisiones que adoptan las líneas aéreas en los servicios que ofrecen a los pasajeros con los que contratan,, toda vez que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no es una instancia para revisar las decisiones de las líneas aéreas al no tener ninguna injerencia sobre ellas ni sobre su personal.

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 IMPROCEDENTE el reclamo N° 0002-2024-AAP-WEB-JUL interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca 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°004-2024-AAP-YDAM al correo consignado en el reclamo.

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.





Aeropuertos
Andinos del
Perú



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alejandro Chávez Farfán
Administrador del Aeropuerto de Juliaca





INFORME N°004-2024-AAP-YDAM

PARA : Enrique Alejandro Chávez Farfán
Administrador Aeropuerto Juliaca

DE : Yena Diana Añaños Mendoza
Supervisora de seguridad- Juliaca

FECHA : 15 de febrero del 2024

ASUNTO : Informe de Reclamo N° 002-2024-AAP-WEB-JUL

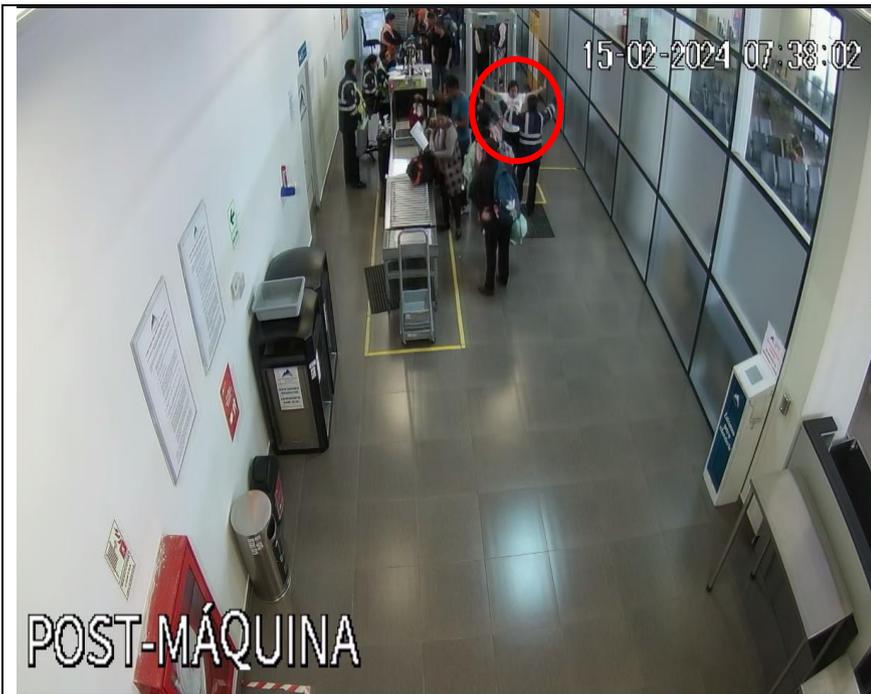
Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al N° 002-2024-AAP-WEB-JUL



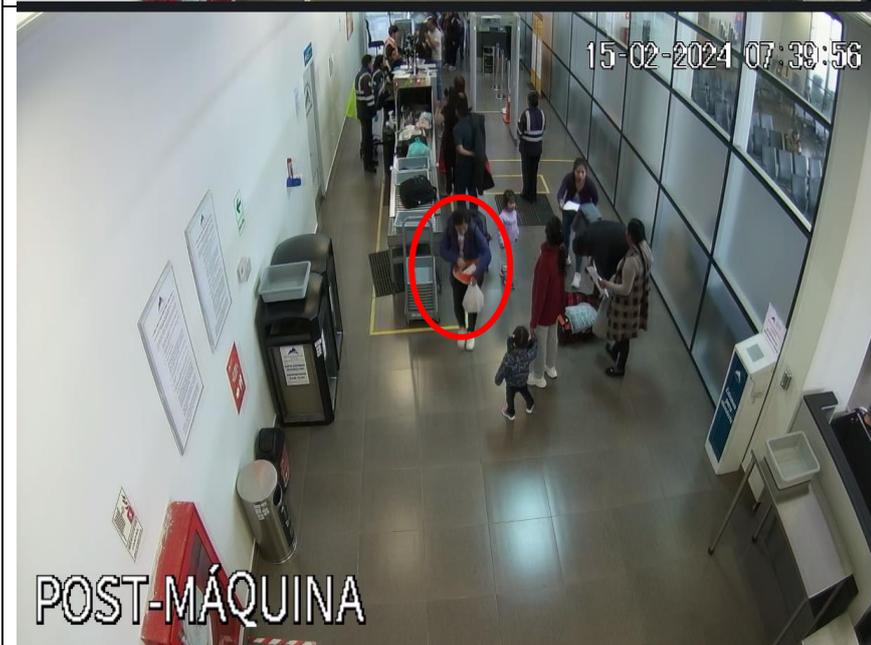
Siendo las 07:32 horas, se aproxima al puesto de control TUUA la Srta. Torres Sanches Jeymi, pasajera del vuelo LA2210 de Latam.



Siendo las 07:36 horas, la pasajera en mención procede con ingresar al puesto de control AVSEC.



Siendo las 07:38 horas, la Srta. Torres logra hacer acceso a través del puesto de inspección AVSEC, sin ninguna restricción o percance, como se evidencia en la imagen en todo momento la pasajera accede con los procesos de inspección AVSEC.



Siendo las 07:39 horas la Srta. Torres procede con recoger todas sus pertenencias y hace ingreso a la sala de embarque.

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. De acuerdo con la normativa vigente Reglamentación de seguridad de la aviación la pasajera Srta. Jeymi Torres Sánchez se somete sin ningún contratiempo y/o altercado a los procesos de inspección emitidos por el área de seguridad de Aeropuertos Andinos del Perú.
2. El personal AVSEC, procedió con realizar los procesos de inspección acorde a lo descrito en el Programa de seguridad del Aeropuerto de Juliaca, asimismo, en una de las imágenes se evidencia que el personal de seguridad AVSEC de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, no realiza



ningún tipo de inspección a las pertenencias de la pasajera en mención, por ende, no se retuvo ningún artículo prohibido y/o mercancía peligrosa.

Cabe indicar que, realizando las investigaciones correspondientes, se confirmó que la retención de la mercancía peligrosa (laca para el cabello) de la pasajera Jeymi Torres Sánchez, se realizó en el área de inspección de equipajes de bodega el cual es responsabilidad del explotador aéreo LATAM a través del control que realiza la empresa SECURITAS, quienes exponen los motivos de la retención en el reporte adjunto al presente informe.

Es todo cuanto debo informar.



Yena Diana Añaños Mendoza
Jefe de Seguridad del Aeropuerto Juliaca

ADJUNTO:

1. Anexo 01 - Reporte realizado por la empresa SECURITAS.



ANEXO 01

Reporte realizado por la empresa SECURITAS

Compañía Aérea	LATAM
Numero de Vuelo	LA-2210
Destino	LIM
Hora de Inicio	08:42am
Nombre de PAX	TORRES SANCHEZ JEIMY
DNI / Pasaporte	46409263
Representante de la Línea Aérea	ELIZABETH SAYRITUPA
Cargo	SERVICIO AL PASAJERO
DNI	76861233
Bag Tag	LA-165254
Hora Final	09:12am
Descripción	01. LACA PARA CABELLO DE 500ML SIN TAPA PROTECTORA
Resolución del Incidente	SE REALIZA LA INSPECCION DEL EQUIPAJE OBSERVADO, SE RETIRA LA MMPP. DETERMINANDO REPRESENTANTE DE LINEA AEREA, QUE NO EMBARCA, POR VALVULA DE LIBERACION, NO ESTA PROTEGIDA POR UNA TAPA U OTRO MEDIO ADECUADO PARA PREVENIR LA LIBERACION ACCIDENTAL DEL CONTENIDO BAG ES LIBERADO PARA SU ABORDAJE.