
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: rrosalia_2@hotmail.com

13 de febrero de 2024, 0:10



Muchas gracias por su comunicación Rosalía Soledad Huamaní Paucara.

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

Reclamo N° 003-2024-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Rosalía Soledad Huamaní Paucara
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 41911559
Correo electrónico: rrosalia_2@hotmail.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Arequipa Arequipa
Dirección: [Calle José Carlos Mariátegui 728](#)
Teléfono: 999566840

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: El día de hoy 12 de febrero de 2024, en el lugar que ven los equipajes, la señora que dice llamarse porque ni se observa fotochek Faride Gomez Almerón ha retenido mis mancuernas de mano en color rojo de dos kilogramos cada uno, por lo cual le dije para devolver a alguno de mis familiares que estaba afuera, a lo que ella me dice que si salgo a llevarlo me cobrarán 7 dólares adicionales, entonces le dije dónde van a registrar lo que me está reteniendo a lo que me dice que en ningún lugar, prácticamente uds se quedan con materiales que no son de su propiedad y ni los devuelven, y amenazante dice

que está prohibido tomar foto a su libro de artefactos que no ingresan (que dice pesas), y lo que yo traigo son unas pequeñas mancuernas (presento foto referencial). Por ello solicito me devuelvan mis mancuernas que son de mi propiedad en mi domicilio.

Elementos Probatorios: Foto referencial del objeto

Link de descarga de archivo: https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2F1NwkjRK7rpZbo4cVDv_NdqpnxGH812Nr%2FScreenshot_20240212-203400_Google.jpg?alt=media&token=480c34ea-ee18-44db-8df5-d689551e29cb

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° 0003-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0003-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Rosalía Soledad Huamani Paucara

Arequipa, 15 de Febrero de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0003-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 13 de Febrero de 2024, interpuesto por Rosalía Soledad Huamani Paucara, identificada con DNI N° 41911559 (en adelante, la 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, la Reclamante considera que se le habría retenido indebidamente sus mancuernas y que cuando quiso salir a dejar con sus familiares que estaban fuera le habrían manifestado que debía realizar un pago adicional de US\$ 7.00, y solicita se devuelva sus mancuernas.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 003-2024-AAP-ENCR que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, de lo indicado en el Informe N° 003-2024-AAP-ENCR queda claro que el producto por transportar constituía una mercancía peligrosa que corresponde ser retenida debido a





que así lo dispone la normatividad aeronáutica vigente conforme a la imagen a continuación:



Siendo que el Procedimiento de Hallazgo de Objetos Prohibidos SEG-AAP-PON-007, señala lo siguiente:

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





Que, asimismo, dicha información sobre mercancías peligrosas es brindada por las líneas aéreas a sus pasajeros.

Que, de otro lado, frente a la identificación de objetos o mercancías peligrosas de ser transportadas como equipaje de mano, las regulaciones aeronáuticas obligan a que se retengan y no establecen una custodia para su devolución debido al riesgo y responsabilidad de que ello puede generar a la seguridad de las operaciones aéreas.

Que, en ese sentido, los artículos deben ser retenidos y posteriormente desechados siguiendo los procedimientos aplicables que están destinados a garantizar la seguridad de las operaciones aeronáuticas frente a potenciales actos de interferencia ilícita.

Que, en consecuencia, no se aprecia un incumplimiento por parte del personal de la empresa que amerite declarar fundado el presente reclamo y por el contrario se verifica el cumplimiento de las disposiciones de seguridad aplicables dictadas por la autoridad aeronáutica competente, como son entre otras la RAP 107, así como la Ley de Seguridad de la Aviación Civil y sus reglamentos.

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° 0003-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por el 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.

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.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 003-2024-AAP-ENCR al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



INFORME N° 003-2024-AAP-ENCR

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

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

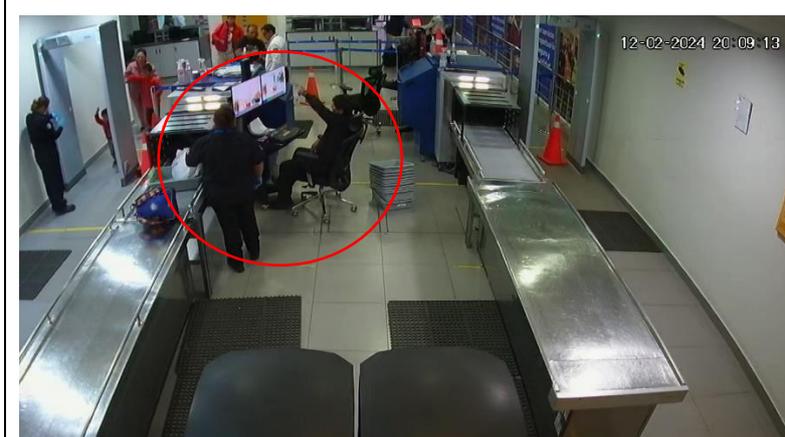
FECHA : 13 de Febrero del 2024

ASUNTO : Reclamo N°003-2024-AAP-WEB-AQP

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



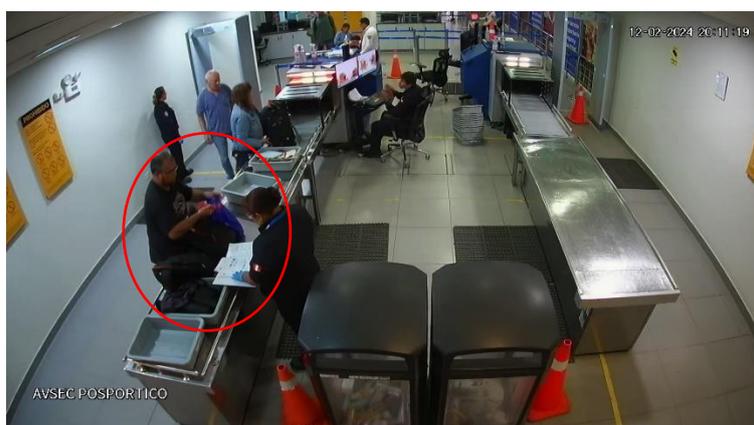
Siendo las 20:08 horas del 12 de Febrero del presente, la pasajera se dispone a pasar por los controles de seguridad antes de su ingreso a sala de embarque, para ello coloca todas sus pertenencias en las bandejas, para ser inspeccionadas en la máquina de RX.



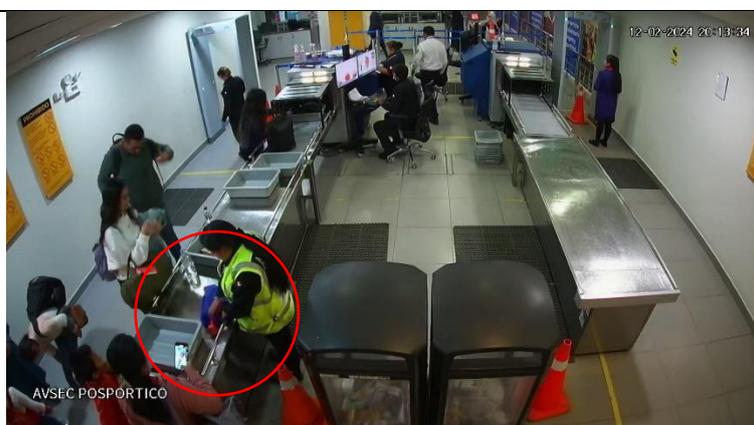
A las 20:09, cuando las pertenencias eran inspeccionadas en la máquina de RX, el operador detecta la presencia de posibles objetos prohibidos como equipaje de mano, por lo que procede a comunicarlo a la Oficial AVSEC de post máquina para su revisión.



Luego de la alerta, la oficial AVSEC de post máquina, consulta a la pasajera sobre lo que lleva en su equipaje y le informa que dichos objetos contundentes son objetos prohibidos de transportarse como equipaje de mano según la regulación.



Posteriormente a las 20:11 horas, el acompañante de la pasajera extrae de la mochila observada dos pesas en forma mancuernas, envueltas en una bolsa azul de tela. A su vez se les informa que dichos objetos serán retenidos por ser objetos prohibidos como equipaje de mano según la regulación.



La encargada de turno es llamada a las 20:13 horas, ante la negativa de los pasajeros de que dichos objetos deban ser retenidos. Ella revisa las pesas para verificar que se trata de objetos prohibidos en el equipaje de mano.



Luego de esto la pasajera consulta si puede salir de la zona de inspección a la zona pública a dejar los objetos, a lo que la encargada explica que puede hacerlo; sin embargo, de requerir volver a pasar por los controles de seguridad se debe de realizar el pago de TUUA, según procedimiento.



Además, muestra la lista de objetos prohibidos en equipaje de mano según la regulación. La pasajera decide no salir hacia zona pública sino continuar con su paso hacia la sala de embarque.



Por último, siendo las 20:17 horas, la encargada coloca los objetos prohibidos en las urnas respectivas y realiza el registro en los formatos respectivos, en estricto cumplimiento del procedimiento SEG-AAP-PON-007(a) Hallazgo de objetos prohibidos y la regulación vigente.

MES		FECHA		HORA	VUELO	UND.	DESDE	OBJETO ENCONTRADO	TURNO	HASTA	OFICIAL AVSEC	JEFE DE GRUPO
	09-02-24	07:24	LA-2327	01	Pisco		A	Tigueli Mabaya	A	Tigueli Mabaya	Zoraida Tanguipa	
	09-02-24	17:00	LA-2327	01	Castilla		B	Nicol Ruiz	B	Nicol Ruiz	Nicol Ruiz	
	10-02-24	08:55	LA-2100	01	Tijuan		A	Bronch Tanguipa	A	Bronch Tanguipa	Bronch Tanguipa	
	10-02-24	08:00	LA-2324	05	Cusco		A	Bronch Tanguipa	A	Bronch Tanguipa	Bronch Tanguipa	
	10-02-24	13:47	LA-2108	01	Mica		B	Jose Sullca	B	Jose Sullca	Fausto Gomez	
	10-02-24	17:01	LA-2328	01	Cuzco/10		B	Jose Sullca	B	Jose Sullca	Fausto Gomez	
	10-02-24	19:40	SA-2426	01	Pisco		B	Melanie Pagan	B	Melanie Pagan	Nicol Ruiz	
	10-02-24	19:40	SA-2426	01	Castles		B	Melanie Pagan	B	Melanie Pagan	Nicol Ruiz	
	10-02-24	19:40	SA-2426	02	Donostia/10		B	Melanie Pagan	B	Melanie Pagan	Nicol Ruiz	
	11-02-24	20:01	LA-2116	01	Cuzco		B	Jose Sullca	B	Jose Sullca	Fausto Gomez	
	12-02-24	08:48	LA-2000	01	Cuzco		A	Galindo Arce	A	Galindo Arce	Zoraida Tanguipa	
	12-02-24	09:24	LA-2104	01	Abancay		B	Galindo Arce	B	Galindo Arce	Zoraida Tanguipa	
	12-02-24	09:26	LA-2104	01	Abancay		B	Galindo Arce	B	Galindo Arce	Zoraida Tanguipa	
	12-02-24	09:26	LA-2104	01	Abancay		B	Galindo Arce	B	Galindo Arce	Zoraida Tanguipa	
	12-02-24	12:18	LA-2108	01	Espeque de un/10		B	Bronch Tanguipa	B	Bronch Tanguipa	Bronch Tanguipa	
	12-02-24	12:18	LA-2108	01	Mica		B	Bronch Tanguipa	B	Bronch Tanguipa	Bronch Tanguipa	
	12-02-24	12:55	LA-2098	01	Mica		B	Jose Sullca	B	Jose Sullca	Fausto Gomez	
	12-02-24	12:57	LA-2098	01	Mica		B	Jose Sullca	B	Jose Sullca	Fausto Gomez	
	12-02-24	20:27	LA-2120	02	Manu/10		B	Fausto Gomez	B	Fausto Gomez	Fausto Gomez	

Se muestra en la imagen, el registro diario de objetos prohibidos que son retenidos en la zona de inspección.

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° 0003-2024-AAP-WEB-AQP**Asistente Administrativa Arequipa** <asistente.aqp@aap.com.pe>

15 de febrero de 2024, 15:46

Para: rrosalia_2@hotmail.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

Rosalia Huamani Pauccara

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0003-2024-AAP-WEB-AQP y el Informe N° 003-2024-AAP-ENCR, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 003-2024-AAP-WEB-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° 0003-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**
1350K **Informe N° 003-2024-AAP-ENCR.pdf**
1022K