
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: kat.valcarcel@live.com

14 de febrero de 2024, 11:36



Muchas gracias por su comunicación Katherine Valcarcel Arenas.

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

Reclamo N° 004-2024-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Katherine Valcarcel Arenas
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 46143160
Correo electrónico: kat.valcarcel@live.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Arequipa
Dirección: Uruguay 221
Teléfono: 958035830

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Es una queja. Por favor llamar la atención de la señora que revisa el equipaje al entrar. Se creen alerta aeropuerto y rompieron mi bolsa de placas de mi padre con cancer, se hizo incómodo de llevar, ni un disculpe, ni una bolsa nueva para poder llevar las placas
Elementos Probatorios: Fotografía de la bolsa rota
Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2Ft3WhzSQovHkB->

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilidad 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° 0004-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0004-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Katherine Valcárcel Arenas

Arequipa, 21 de Febrero de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0004-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 14 de Febrero de 2024, interpuesto por Katherine Valcárcel Arenas, identificada con DNI N° 46143160 (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 manifiesta que la persona a cargo de revisar el equipaje rompió la bolsa de placas de su Señor padre, lo que hizo que fuere incomodo trasladar dichos artículos.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 004-2024-AAP-ENCR que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, conforme el Informe N° 004-2024-AAP-ENCR no se advierte una mala manipulación de parte del personal de seguridad, sino que en todo momento se aprecia el cumplimiento de las labores propias de la función de Oficiales AVSEC, en estricto cumplimiento de la normatividad vigente.

Que, el incidente se produce en el momento que el Oficial sujeta el sobre de placas del asa de este, por lo que ruptura de dicha parte del sobre obedece a un hecho fortuito e involuntario, y no a una mala manipulación, prueba de ello es que las placas no sufrieron



ninguna daño que las inutilice, situación que motiva que el Reclamo sea declarado infundado, al no existir incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

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° 0004-2024-AAP-WEB-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° 004-2024-AAP-ENCR al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo 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° 004-2024-AAP-ENCR

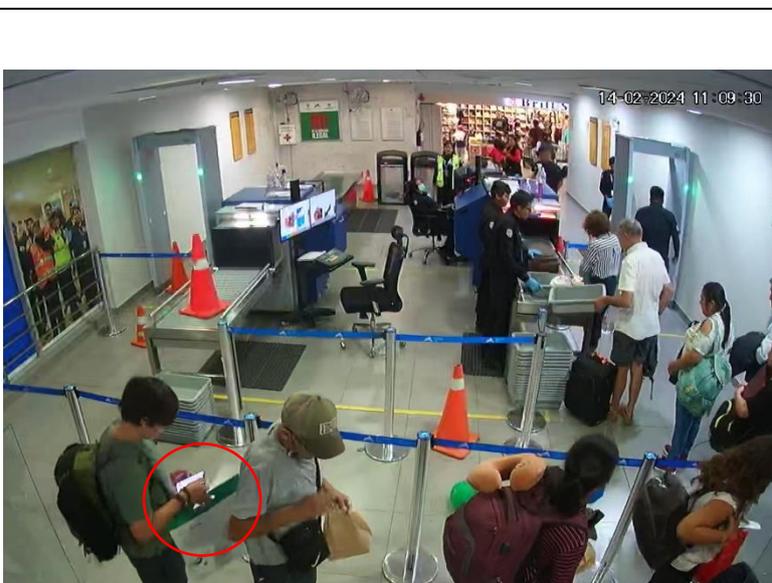
PARA : Tito Gerardo Luque Rojas.
Administrador del Aeropuerto de Arequipa.

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

FECHA : 15 de Febrero del 2024

ASUNTO : Reclamo N°004-2024-AAP-WEB-AQP

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



Siendo las 11:09 horas el pasajero y acompañante pasan por el control de TUUA, en dirección a la zona de inspección. El acompañante lleva consigo el sobre con las placas, el cual va tomando del asa.



Siendo las 11:11 horas del 14 de febrero del presente, el acompañante del pasajero, entrega el sobre al Oficial AVSEC de pre-máquina para su revisión. Esto mientras deja sus demás pertenencias en las bandejas respectivas. El oficial de post-máquina toma el sobre de la parte inferior con el cuidado respectivo.



	<p>Luego, él hace entrega del sobre con las placas a la Oficial AVSEC de post-máquina, quien toma el sobre del asa y se dirige hacia la zona de post-máquina para su revisión y devolución.</p>
	<p>Sin embargo; en ese momento el asa del sobre se rompe repentinamente y la Oficial sujeta el sobre impidiendo que este caiga al piso.</p>
	<p>Sin darse cuenta de que se había desprendido una parte del asa del sobre, es que culmina con su procedimiento de revisión y hace entrega de este al pasajero; sin recibir alguna observación por parte de este o acompañante.</p>

Conclusiones:

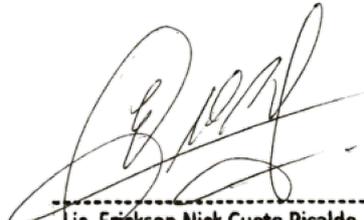
- Los oficiales AVSEC realizan en todo momento las labores de inspección en cumplimiento estricto de la regulación y del procedimiento. Además, lo hacen teniendo los cuidados respectivos, muestra de ello, es que no pasan el sobre por la máquina de rayos X, ya que podrían dañarse.
- El incidente se produce cuando el asa del sobre se rompe repentinamente en el momento que la Oficial lo sujetaba correctamente de la misma asa, por lo que es un hecho completamente fortuito e involuntario y no sucede a causa de una mala manipulación de este; además, es importante aclarar que no se causó ningún daño a las placas de rayos X que se encontraban en el interior del sobre.



- La oficial AVSEC, al no percatarse del daño que presentó el sobre y al no recibir objeción alguna del pasajero o acompañante en ese momento, no advierte la necesidad de brindar algún tipo de disculpa o reposición de sobre o contenedor.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente.



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

RESOLUCIÓN N° 0004-2024-AAP-WEB-AQP

1 mensaje

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

1 de marzo de 2024, 12:13

Para: kat.valcarcel@live.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>

Buenos días

Estimada

Katherine Valcarcel Arenas

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0004-2024-AAP-WEB-AQP y el Informe N° 004-2024-AAP-ENCR, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0004-2024-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° 0004-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**
890K **INFORME N° 004-2024-AAP-ENCR..pdf**
587K