
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: mevasq@yahoo.com

24 de mayo de 2023, 18:10



Muchas gracias por su comunicación Miguel Edilberto Vásquez Torres.

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

Reclamo N° 006-2023-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Miguel Edilberto Vásquez Torres

Sede: AQP

Tipo de documento: DNI

Número: 07300820

Correo electrónico: mevasq@yahoo.com

Nacionalidad: Perú

Provincia y Departamento: Arequipa

Dirección: Calle Hans Holbein N°190, Dpto. 102, Urb. San Borja Norte, Distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima.

Teléfono: 999343899

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Viajé de Arequipa a Lima el día 27 de abril en el vuelo LA2114 a horas 17:40. En los controles de seguridad al momento de registrar mi equipaje de mano me hicieron dejar mi saco, billetera, un reloj de color negro, mi correa, mis llaves y un carry (maleta con rueditas, pequeña). Luego del control me devolvieron todo menos mi reloj de pulsera con correa negra. Al reclamar me hicieron pasar nuevamente las cosas que me habían entregado y no detectaron nada. Busque en su

saco, me dieron como respuesta. Revisé mi saco y no encontré nada. Evidentemente los controladores se quedaron con mi reloj, como el vuelo estaba por partir me dirigí a la sala de embarque y no hice más. Mandé un mail al servicio al cliente de la AAP y en respuesta se me dijo que se revisó las cámaras de seguridad y se detectó que un objeto negro había sido tomado por el siguiente pasajero de la bandeja. Deseo la reposición de mi reloj o una compensación.

Elementos Probatorios: Adjunto mails donde reclamo la pérdida de mi reloj y me corroboran de acuerdo a cámaras que éste se cayó en otra bandeja de donde fue recogido por otro pasajero.

Link de descarga de archivo: https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FF-uj_Zg0m-2b8t9tXIEgb2APmIJCTg6%2FMails.docx?alt=media&token=2a92a4e9-a2e9-4ace-ab22-8b055a86fb98

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° 0006-2023-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0006-2023-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Miguel Edilberto Vásquez Torres

Arequipa, 29 de Mayo de 2023.

VISTO:

El reclamo N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP, de fecha 24 de Mayo de 2023, interpuesto por Miguel Edilberto Vásquez Torres, identificado con DNI N° 07300820 (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, la Reclamante refiere que el 27 de Abril del 2023 en los controles de seguridad al momento de registrar su equipaje de mano, le hicieron poner sus pertenencias en las bandejas para que pueda pasar por los controles de la maquina de Rayos x, y supuestamente luego del control le devolvieron todo menos su reloj de correa negra, y que al reclamar le volvieron hacer pasar sus pertenencias por la maquina de rayos X, considera que los controladores se quedaron con su reloj y pide reposición del reloj o compensación.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe 012-2023-AAP-NRM 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.

Que, al respecto, resulta oportuno señalar, no sin antes lamentar la pérdida del objeto del Reclamante, que no existe evidencia que dicho objeto haya sido tomado por alguna persona a cargo del control lo haya podido tomar, 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° 0006-2023-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

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.

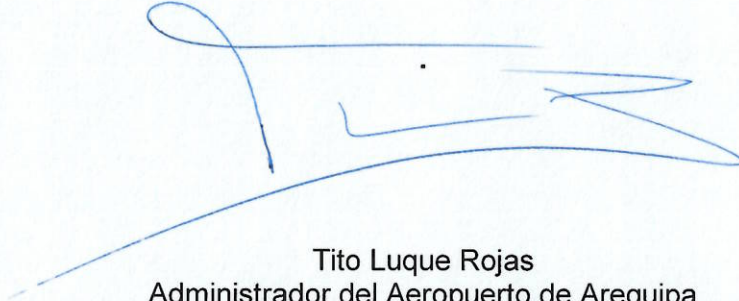
El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se 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 e el Informe 012-2023-AAP-NRM al correo consignado en el reclamo



Tito Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa
AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A





INFORME N° 012-2023-AAP-NRM

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : Nicol Ruiz Mayta
Supervisor de Seguridad (e)

FECHA : 25 de mayo del 2023

ASUNTO : Perdida de Reloj

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto a la pérdida de un reloj el día 27 de abril del presente año en el área seguridad MRX I. del aeropuerto.

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 17:16 horas el Sr. Miguel Vásquez Torres pone sus pertenencias en la bandeja para que pase por la MRX.</p>
	<p>Siendo las 17:17 horas el Sr. Miguel Vásquez recoge todas sus pertenencias de la bandeja, al momento de recoger su abrigo se puede visualizar que el reloj pasa aparentemente a la siguiente bandeja de otro pasajero que se desconoce su identidad, también se observa que el oficial AVSEC recoge las bandejas vacías y el Sr. Miguel Vásquez se retira del área de seguridad sin indicar que se le perdió su reloj.</p>



Siendo las 17:51 horas retorna el Sr. Miguel Vásquez indicando que no recogió su reloj volviendo a pasar sus pertenencias por la MRX, para verificar si lo tenía el reloj, sin resultado positivo. Finalmente, el Sr. Miguel Vásquez se retira del área.

1. CONCLUSIONES:

- 1.1. Conforme a la solicitud del Sr. Miguel Vásquez se revisó las cámaras de seguridad del área donde ocurrió el incidente, Visualizando así, que el reloj pasa aparentemente a la siguiente bandeja de otro pasajero que se desconoce su identidad.
- 1.2. Cabe mencionar que el día 27/04/2023, no tenemos reportado ningún reloj olvidado.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Nicol Ruiz Mayta
Supervisor de Seguridad (e)

RESOLUCIÓN N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP

1 mensaje

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

1 de junio de 2023, 12:42

Para: mevasq@yahoo.com

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>

Buenas tardes

Estimado Sr. Miguel Edilberto Vásquez Torres,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 006-2023-AAP-WEB-AQP ,interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.


Atentamente,



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.

 **RESOLUCION N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP.pdf**
1007K

RESOLUCIÓN N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP

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

1 de junio de 2023, 16:47

Para: mevasq@yahoo.com

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>

Buenas tardes

Estimado Sr. Miguel Edilberto Vásquez Torres,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar el informe N° 012-2023-AAP-NMR, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 006-2023-AAP-WEB-AQP ,interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,




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.

El jue, 1 jun 2023 a las 12:42, Asistente Administrativa Arequipa (<asistente.aqp@aap.com.pe>) escribió:

[El texto citado está oculto]

 **INFORME N° 012-2023-AAP-NMR.pdf**
466K