
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: jos25_22@hotmail.com

25 de junio de 2023, 8:49



Muchas gracias por su comunicación Jose Ipanaque Alfaro.

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

Reclamo N° 009-2023-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Jose Ipanaque Alfaro
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 18214933
Correo electrónico: jos25_22@hotmail.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Trujillo
Dirección: Séneca 198
Teléfono: 98121995

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Hacer pasar descalzo por la la cabina de seguridad, por tener botas de seguridad. Como es posible hacer pasar al pasajero descalzo, sin que eso indique a que se niegue a la revisión del zapato.
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.



RESOLUCIÓN N° 0009-2023-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0009-2023-AAP-WEB-AQP
Reclamante : José Ipanaque Alfaro

Arequipa, 3 de julio del 2023

VISTO:

El reclamo N° 009-2023-AAP-WEB-AQP de fecha 25 de junio del 2023, interpuesto por José Ipanaque Alfaro, identificado con DNI N° 18214933 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"Hacer pasar descalzo por la la cabina de seguridad, por tener botas de seguridad. Como es posible hacer pasar al pasajero descalzo, sin que eso indique a que se niegue a la revisión del zapato." (SIC).

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 02-2023-AAP-ENCR que da cuenta de lo sucedido, incluso con imágenes tomadas de las cámaras de seguridad, que forma parte integrante de la presente y se adjunta.

Que, al respecto, conforme a lo señalado en el mencionado informe, las disposiciones legales aplicables a la seguridad de la aviación civil, cuya finalidad es evitar que se pueda afectar la seguridad de las operaciones aéreas mediante actos de interferencia ilícita exigen que se realicen las inspecciones a los pasajeros y su equipaje y en tal sentido facultad al personal de seguridad a realizar las inspecciones necesarias para la finalidad señalada.





Que, de la misma manera corresponde indicar que es usual en los aeropuertos que frente a la sospecha de alguna situación en el control ordinario se adopten las acciones para descartarla entre ellos a requerir que se retire por ejemplo los zapatos pues lo que se busca es eliminar cualquier duda que se pueda presentar.

Que, en el presente caso, pese a entender la incomodidad que la inspección adicional requerida puede haber generado, no se aprecia un accionar indebido por parte del personal de seguridad.

Que, de acuerdo con ello, no obstante comprender el malestar del Reclamante, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y requerir la comprensión del Reclamante por el requerimiento adicional efectuado dado que lo que se busca es garantizar la seguridad de las operaciones y de los pasajeros en general descartando cualquier sospecha que se pueda presentar en el procedimiento de inspección de seguridad.

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° 009-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el Informe N° 02-2023-AAP-ENCR que se adjunta, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y requerirle su comprensión por el requerimiento adicional efectuado dado que lo que se busca es garantizar la seguridad de las operaciones y de los pasajeros en general descartando cualquier sospecha que se pueda presentar en el procedimiento de inspección de seguridad.

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.

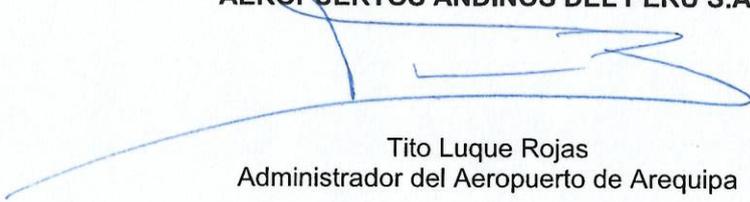
El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se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





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 02-2023-AAP-ENCR al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.



INFORME N° 02-2023-AAP-ENCR

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

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

FECHA : 28 de Junio del 2023

ASUNTO : Informe de descargo de reclamo N° 009-2023 AAP WEB AQP

Sirva la presente para saludarlo e informarle los sucesos respecto al reclamo N° 009-2023

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 8:19:18 horas los pasajeros se encuentran ingresando a la sala de embarque con normalidad, todos ingresan por los puestos de inspección de acuerdo con las indicaciones de los Oficiales AVSEC.</p>
	<p>Siendo las 08:20:02 horas, el pasajero ingresa por el pórtico, activando los sensores de la parte inferior como se observa en la imagen.</p>
	<p>Es por esta razón que la Oficial AVSEC le indica al pasajero que debe colocar el calzado en una bandeja para que sean revisados por la Máquina RX, en estricto cumplimiento del procedimiento de inspección.</p>



El pasajero coloca su calzado en la bandeja y vuelve a ingresar por el pórtico, sin que se active en esta oportunidad algún sensor.



Por último, el pasajero retira sus zapatos de la bandeja y se los coloca nuevamente para ingresar a la sala de embarque.

Por todo lo expuesto y evidenciado, concluimos que:

- La Ley N° 28404, Ley Seguridad Aviación Civil en su artículo N° 11 de responsabilidad de los pasajeros, señala que todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave. El mismo requisito se encuentra en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil del estado peruano.
- Por lo que en cumplimiento de nuestro procedimiento Operativo Normalizado "SEG-AAP-PON-004(a) Inspección a través del PDM" el cual es parte del Programa de Seguridad Aeroportuaria; al activarse los sensores de la zona inferior del pórtico, los Oficiales AVSEC deben solicitar al pasajero que se retire el calzado y los ingrese por la Máquina de Rx, estando todo lo realizado de acuerdo a las normas antes mencionadas.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

Erickson Nick Cueto Ricalde



RESOLUCIÓN N° 0009-2023-AAP-WEB-AQP

1 mensaje

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

3 de julio de 2023, 12:09

Para: jos25_22@hotmail.com

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

Buenas tardes

Estimado Sr Jose Ipanaque Alfaro

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0009-2023-AAP-WEB-AQP y el informe N° 02-2023-AAP-ENCR-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo Reclamo N° 009-2023-AAP-WEB-AQP ,interpu esto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



2 adjuntos **Resolución N° 0009-2023-AAP-WEB-AQP.pdf**
1083K **INFORME N°02-2023-AAP-ENCR-AQP.pdf**
670K