

Reclamo via web aap.com.pe

1 mensaje

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: michio28@hotmail.com

23 de mayo de 2024, 16:28

**Muchas gracias por su comunicación Marco cornejo mendoza .**

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

Reclamo N° 002-2024-AAP-WEB-AYP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Marco cornejo mendoza
Sede: AYP
Tipo de documento: DNI
Número: 06793689
Correo electrónico: michio28@hotmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Lima
Dirección: Ticapampa 443 breña
Teléfono: 922284474

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Buenas tardes tenia un vuelo programado con latam para las 17 horas 15.40 llegue con un taxi al aeropuerto cuando paso el registro de mi maleta y de mi persona me percató que mi lentes de medida no se encontraba en mis pertenencias sólo el apoyo al personal que está amargo de la revisión del equipaje a fin que me apoyen para poder salir y verificar el auto o posiblemente se me haya caído al momento de bajar del vehículo y me indicaron que no se podría y si deseaba salir tenia que pagar una penalidad de 26 dolares No

me parece justo que teniendo una urgencia ya que los lentes son de medida con eso no puedo distinguir de cerca no me generen el apoyo respectivo

Elementos Probatorios: No consignado.

Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FIMkJPXDfv3l68Cy1bjwz2K7hL1P7JZDd%2F1716499632767970219686855401713.jpg?alt=media&token=4961bd38-267d-4661-acff-34154a20c787>

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.

FECHA: 23/05/2024

HORA: 15:57

DE: Ingrid Martínez Estrella

CARGO: Oficial AVSEC

A: Jonathan H. Pareja Mendoza

CARGO: Gerente de Aeropuerto

ASUNTO: Descargo reclamo web N°02

LUGAR DE NOVEDAD: Sala de inspección

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

PRIMERO. - Siendo las 15:56 horas aproximadamente, un pasajero del vuelo 2185 de LATAM que, luego de pasar los controles de inspección ingresa a sala de embarque y luego retorna al puesto de inspección de pasajeros preguntando que si habíamos encontrado unos lentes y en respuesta se le informa que no se había encontrado ninguno y se le brindó el apoyo con pasar nuevamente su equipaje por la Máquina/RX para verificar si estaba en el interior de su maleta, ya que el pasajero mencionó que desconocía donde había dejado olvidado sus lentes (**imagen N°1**).

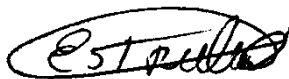
SEGUNDO. – Retorna el pasajero y solicita ver las cámaras para ubicar el carro en el que probablemente había olvidado su pertenencia, momento en el que se le explica el procedimiento para obtener las imágenes del CCTV; que, sin embargo, se revisaran las cámaras, aunque tal vez no ayuden; probablemente no logró escuchar por lo preocupado que se mostraba y que se alejó hablando por teléfono dejando sus pertenencias por un momento. (**imagen N°2 y 3**)

TERCERO. – Siendo las 16:06 horas nuevamente retorna el pasajero preguntando si puede salir entonces el oficial AVSEC Jossep Quispe le explica el procedimiento, que se le cobrará el impuesto de **TUUA** cuando reingrese, se le explicó tal cual mencionan los avisos de información al pasajero dispuestos en la sala de inspección y el señor procedió a retirarse conforme con lo indicado por que no indicó alguna otra necesidad y asumimos fue resuelto sus consultas.

Debo añadir que en todo momento se le asistió al pasajero y no salió del área por ende no se le cobró TUUA; asimismo se revisaron las instalaciones por donde transitó (desde el vehículo directo a los controles de aeropuerto) y no se ubicó ningún artículo olvidado. (**imagen N°4 y 5**)

Es cuanto puedo informar todo en honor a la verdad.

Atte.



Ingrid Martínez Estrella

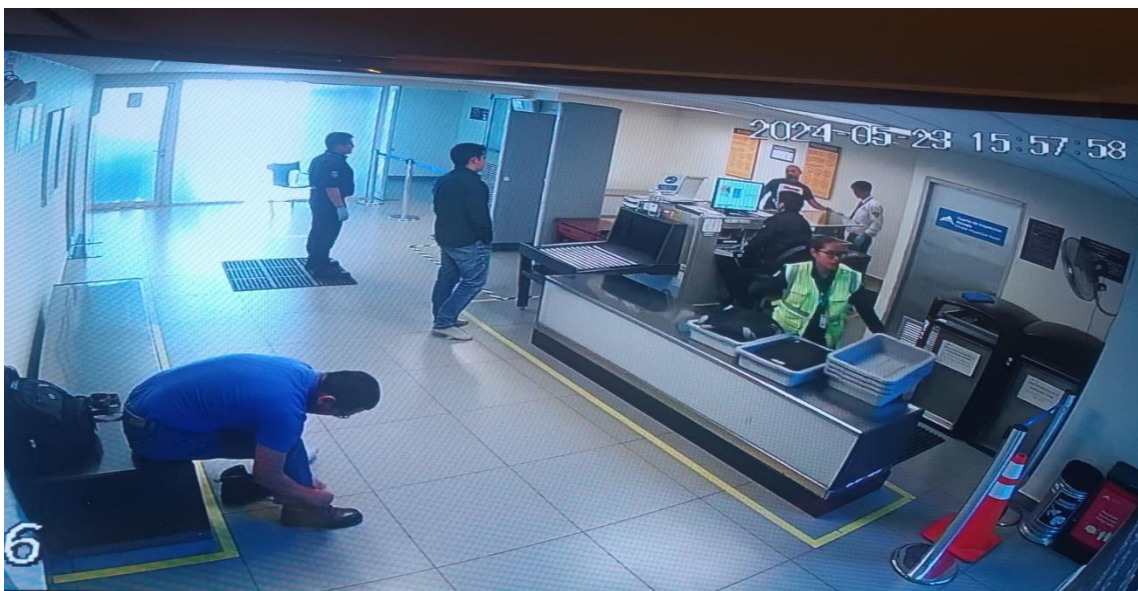
Oficial AVSEC-AYP

ANEXO 1

Imagen N° 1, Pasajero haciendo la consulta



Imagen N° 2 y 3, Pasajero se retira por un momento de la escena



Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG

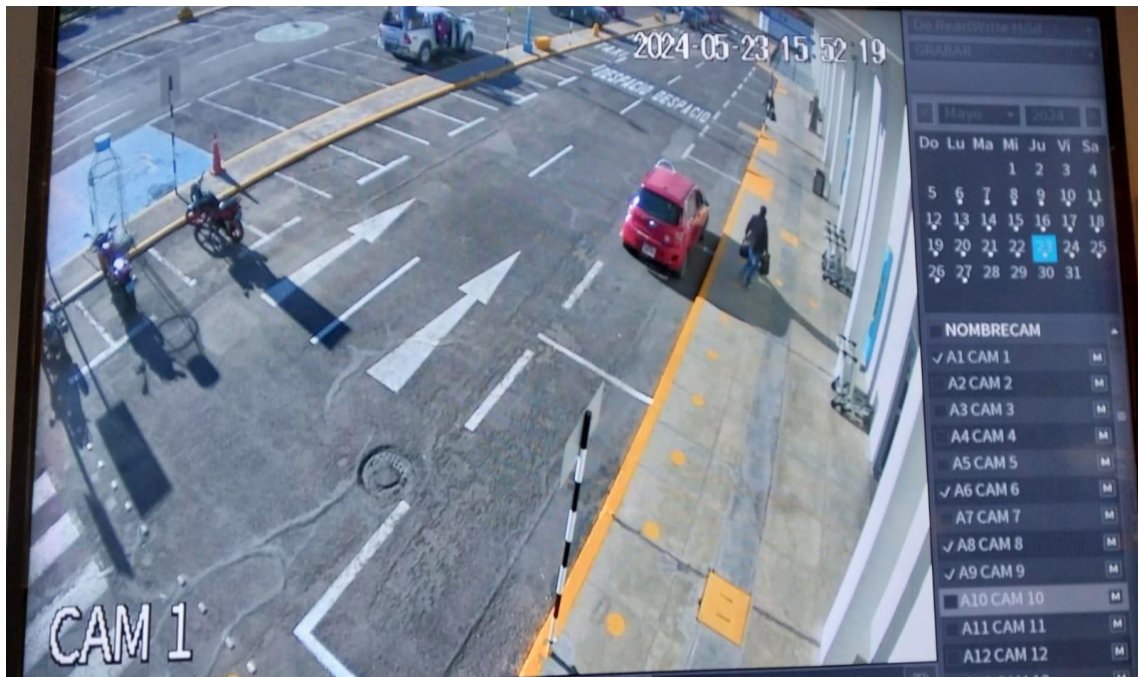


Imagen N° 4, Pasajero haciendo la consulta



Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG

Imagen N° 5, no hay artículo alrededor



Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG



RESOLUCIÓN N° 0002-2024-AAP-WEB-AYP

Expediente : 0002-2024-AAP-WEB-AYP
Reclamante : Marco Cornejo Mendoza

Ayacucho, 27 de Mayo de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0002-2024-AAP-WEB-AYP, de fecha 23 de Mayo de 2024, interpuesto por Marco Cornejo Mendoza, identificado con DNI N° 06793689 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto “Alfredo Mendivil Duarte” de la ciudad de Ayacucho (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 tenía vuelo programado para las 17:00 hora, llegando al Aeropuerto a las 14:40 horas, siendo que al momento de pasar los controles de seguridad, se percató que no contaba con sus lentes de media, frente a dicha situación pidió salir de la sala de embarque y se le habría indicado que para reingresar debería pagar una penalidad de US\$ 26.00.

Que, al respecto, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar expresado, se debe tener en cuenta que existen varios avisos informativos en el Aeropuerto que son objeto de



supervisión por parte de OSITRAN, que señalan que todo aquel que por hecho propio (y no previsto como supuesto de revalidación de TUUA), abandona la zona restringida luego de ser inspeccionado y requiere volver a ingresar, debe efectuar el pago del importe de la TUUA correspondiente debido a que se requiere pasar por una nueva inspección de seguridad.

Que, en el presente caso, conforme se señala en el Reporte de Seguridad, el Reclamante luego de pasar los Controles de seguridad, retorna y manifiesta su voluntad de querer salir sacia zona pública para poder ubicar su objeto perdido (lentes de medida), frente a lo cual se le advirtió que ello implicaría que debería volver a pagar la TUUA, no saliendo el reclamante de la zona restringida a la zona pública

Que, por lo tanto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, corresponde declarar infundado el reclamo pues se ha procedido conforme a las disposiciones aplicable

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° 0002-2024-AAP-WEB-AYP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna 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 Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Jonathan Pareja Mendoza
Gerente del Aeropuerto de Ayacucho

RESOLUCIÓN RECLAMO N° 002-2024-AAP-WEB-AYP

1 mensaje

Asistente Administrativa Ayacucho <asistente.ayp@aap.com.pe>

28 de mayo de 2024, 17:41

Para: michio28@hotmail.com

Cc: Jonathan Pareja <jonathan.pareja@aap.com.pe>

Estimado Marco Cornejo Mendoza

Ante todo, un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N° 002-2024-AAP-WEB-AYP que atiende su reclamo presentado el día jueves 23 de Mayo del presente año, en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

Quedamos a su disposición para cualquier duda y/o consulta.

Atte.

**Alina Moran Pantoja**

Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2523 / 922 711 376

🌐 www.aap.com.pe📍 Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte"
Av. Ejército 950 Huamanga, Ayacucho - Perú

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

2 adjuntos**DESCARGO RECLAMO WEB N°002-2024 Ingrid.pdf**

684K

**Resolución N° 0002-2024-AAP-WEB-AYP (1).pdf**

222K