

---

**Reclamo via web aap.com.pe**

9 mensajes

---

**Sistema Web AAP** <web@aap.com.pe>  
Para: reclamos@aap.com.pe  
Cc: yoanaportugalc@gmail.com

26 de marzo de 2023, 13:07



## Muchas gracias por su comunicación Yoana Portugal Cano.

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

### Reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Yoana Portugal Cano  
**Sede:** AQP  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 42145167  
**Correo electrónico:** [yoanaportugalc@gmail.com](mailto:yoanaportugalc@gmail.com)  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** Arequipa  
**Dirección:** Arequipa  
**Teléfono:** 989421727

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** El día jueves 23 de marzo del presente, abordé un vuelo de LATAM de Arequipa a Lima a las 11:50am, en la sala de embarque para abordar llevaba mochila, maletín y 1 sobre grande con placas de tomografía para consulta médica en Lima, a las 11:30 am una de las mujeres que atiende en Latam empezó a hostigarme por mi maletín, a pesar de que antes ya le dije a otro joven de LATAM que no enviaría a bodega mi maletín ya que era pequeño y estaba casi vacío, esta mujer después de unos minutos volvió a acosarme muy intimidante

ella exigiendo que lleve mi maleta (a pesar que le dije que no puedo caminar por mi rodilla) además de que compré un adicional para llevar 10 kilos más de equipaje, y aún así está mujer seguía molestando, tanto fue su acoso que llamaron para subir al avión y por huir de esta mujer olvidé un sobre verde grave con placas radiográficas, por lo cual me vi perjudicada ya que viajaba a Lima con esas placas para consulta médica, ahora no me responden como recuperar mis placas

**Elementos Probatorios:** - imagen de WhatsApp confirmando cita médica en Lima para lo cual necesitas esas placas - tarjeta de embarque del viaje Arequipa Lima jueves 23 de marzo 2023

**Link de descarga de archivo:** [https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FkQCriYWJfe1pi7wiL8szqS9GNH\\_N9KAX%2FScreenshot\\_20230326-130547\\_Gallery.jpg?alt=media&token=a88733df-da2a-4e9f-b0ca-b0e3eeb0c89a](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FkQCriYWJfe1pi7wiL8szqS9GNH_N9KAX%2FScreenshot_20230326-130547_Gallery.jpg?alt=media&token=a88733df-da2a-4e9f-b0ca-b0e3eeb0c89a)

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° 0004-2023-AAP-WEB-AQP

**Expediente** : 0004-2023-AAP-WEB-AQP  
**Reclamante** : Yoana Portugal Cano

Arequipa, 28 de marzo del 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-AQP de fecha 26 de marzo del 2023, interpuesto por Yoana Portugal Cano identificada con DNI N° 42145167 (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

*"El día jueves 23 de marzo del presente, abordé un vuelo de LATAM de Arequipa a Lima a las 11:50am, en la sala de embarque para abordar llevaba mochila, maletín y 1 sobre grande con placas de tomografía para consulta médica en Lima, a las 11:30 am una de las mujeres que atiende en Latam empezó a hostigarme por mi maletín, a pesar de que antes ya le dije a otro joven de LATAM que no enviaría a bodega mi maletín ya que era pequeño y estaba casi vacío, esta mujer después de unos minutos volvió a acosarme muy intimidante ella exigiendo que lleve mi maleta (a pesar que le dije que no puedo caminar por mi rodilla) además de que compré un adicional para llevar 10 kilos más de equipaje, y aún así está mujer seguía molestando, tanto fue su acoso que llamaron para subir al avión y por huir de esta mujer olvidé un sobre verde grave con placas radiográficas, por lo cual me vi perjudicada ya que viajaba a Lima con esas placas para consulta médica, ahora no me responden como recuperar mis placas" (SIC).*



Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 008-2023-AAP-YDAM que se pronuncia sobre lo sucedido y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, de la revisión del reclamo y de lo indicado en el Informe N° 008-2023-AAP-YDAM, se aprecia que los hechos materia del reclamo corresponden a la actuación del personal de la línea aérea contratada por la Reclamante, respecto del cual Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia, teniendo en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de los servicios aeroportuarios y no así la prestación de los servicios de transporte aéreo.

Que, en ese sentido, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede pronunciarse sobre el adecuado comportamiento del personal a cargo de la línea aérea contratada, sino que el pronunciamiento corresponde ser efectuado por la propia línea aérea contratada por la Reclamante por lo que respecto de ello corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente.

Que con relación al bien olvidado corresponde que la Reclamante se comunique con la Administración del Aeropuerto conforme a lo indicado en el Informe N° 008-2023-AAP-YDAM, pudiendo hacerlo a alguno de los siguientes correos: [asistente.aqp@aap.com.pe](mailto:asistente.aqp@aap.com.pe) o [tito.luque@aap.com.pe](mailto:tito.luque@aap.com.pe) en caso no haya gestionado ya la devolución del bien olvidado.

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 Improcedente reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 008-2023-AAP-YDAM, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente.

**Segundo:** señalar que respecto al bien olvidado, la Reclamante puede comunicarse con la Administración del Aeropuerto en caso no haya gestionado ya la devolución del bien, conforme a lo indicado en el Informe N° 008-2023-AAP-YDAM.

**Tercero:** 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 resolución<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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.*



**Cuarto:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 008-2023-AAP-YDAM al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Jorge Torreblanca Pinto  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

---

*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° 008-2023-AAP-YDAM**

**PARA** : Jorge Manuel Torreblanca Pinto  
**Administrador Aeropuerto Arequipa (e)**

**DE** : Yena Diana Añaños Mendoza  
**Supervisor de Seguridad (e)**

**FECHA** : 27 de febrero del 2023

**ASUNTO** : Reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 004-2023-AAP-WEB-AQP, interpuesto el día 26 de marzo del presente año mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú.

Fotografía	Comentario
	<p>La pasajera reclamante, Sra. Yoana Alexandra Portugal Cano, ingresa a la sala de embarque N°01 a las 10:06 horas, aproximadamente y coloca un objeto verde en el respaldo de la butaca.</p>
	<p>Siendo las 10:12 horas, la reclamante dialoga con personal de la Aerolínea LATAM.</p>



	<p>Siendo las 11:17 horas, la reclamante dialoga con personal de la aerolínea LATAM, por segunda vez.</p>
	<p>A las 11:19 horas, la reclamante se ubica en la fila de pasajeros a fin de realizar su embarque; asimismo, se advierte un objeto de color verde olvidado en el respaldo de la butaca.</p>
	<p>A las 11:20 horas, la pasajera reclamante realiza su embarque en el vuelo LA-2110 con destino Lima, dejando el objeto con el que ingresó a la sala de embarque N°01.</p>

A efecto de resolver el presente, se exponen las siguientes consideraciones:

**1. ANTECEDENTES:**

- 1.1. Aeropuertos Andinos del Perú es el operador de aeródromo que tiene bajo su administración el Aeropuerto de Arequipa; en ese sentido, son de su competencia, el mantenimiento de la infraestructura aeroportuaria y la prestación de servicios relacionados con el acceso, uso y seguridad de la misma.



1.2. LATAM es el explotador aéreo (aerolínea) encargado de prestar el servicio de transporte aéreo; en consecuencia, es de su competencia, establecer las condiciones y términos del contrato de transporte aéreo, dentro de los cuales se hallan las tarifas, cantidad, peso, medidas y máximo de equipaje permitido.

## 2. DESCARGOS:

2.1. Respecto a las afirmaciones de la reclamante, referidas al hostigamiento, forma de atención del personal LATAM y pagos por transporte de equipaje, debe señalarse lo siguiente:

El explotador aéreo (LATAM) es el responsable de establecer las condiciones particulares aplicables al transporte de pasajeros y sus equipajes; por lo tanto, las consecuencias derivadas de la prestación deficiente de los servicios a su cargo son de su competencia. Asimismo, las condiciones aplicables al transporte establecidas por el explotador aéreo (LATAM) son informadas al pasajero al momento de efectuar su compra; por lo tanto, es facultad del explotador aéreo, realizar un cobro adicional por el exceso de equipaje o negarse a transportar la totalidad o parte del equipaje que exceda la política de equipaje o cuyo exceso no hubiese sido debidamente pagado por el pasajero.

2.2. Respecto a la necesidad de la reclamante, relacionada con la recuperación de placas (que estarían contenidas en un sobre verde) debe comunicarse lo siguiente:

Aeropuertos Andinos del Perú, cuenta con un procedimiento de **ENTREGA DE OBJETOS OLVIDADOS/ABANDONADOS SEG-AAP-PON-009 (a)**: el cual refiere lo siguiente:

- a. *Los pasajeros que olvidaron un objeto en las instalaciones del aeropuerto tiene un plazo de 3 meses para recuperar el objeto en cuestión*
- b. *El pasajero presenta una solicitud a la Administración del Aeropuerto registrando las características del objeto y adjuntando los siguientes documentos:*
  - *Copia de documento de identidad vigente (ambos lados).*
  - *Copia de tarjeta de embarque (en caso de que el objeto fue extraviado en la sala embarque o sala de llegadas).*
  - *En caso de objetos electrónicos u objetos de alto valor monetario, presentar una boleta de venta o cualquier otro comprobante que acredite la propiedad del bien, caso contrario deberá proporcionar las características específicas del objeto que hagan presumir su propiedad.*

## 3. CONCLUSIONES:

3.1. Aeropuertos Andinos del Perú no es competente para conocer los reclamos derivados de la prestación deficiente de los servicios a cargo del explotador aéreo (LATAM); del mismo modo, no tiene el control de las tarifas, cantidades, peso, medidas, etc., que se aplican al transporte de equipaje.





3.2. Aeropuertos Andinos del Perú, ha establecido un procedimiento especificado dentro del PSA - **ENTREGA DE OBJETOS OLVIDADOS/ ABANDONADOS SEG-AAP-PON-009(a)** lineamientos que deberán ser satisfechos por la reclamante para la recuperación del objeto olvidado.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Yena Diana Añaños Mendoza  
Supervisor de Seguridad (e)

**RESOLUCIÓN N°0004-2023-AAP-AQP**

1 mensaje

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

28 de marzo de 2023, 18:04

Para: yoanaportugal@gmail.com

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Tito Gerardo Luque Rojas &lt;tito.luque@aap.com.pe&gt;, Supervisor AVSEC Arequipa &lt;seg.aqp@aap.com.pe&gt;, Javier Rizo-Patrón &lt;javier.rizopatron@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes,

Estimada Yoana Portugal

Por la presente nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la RESOLUCIÓN N° 0004-2023-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el RECLAMO N°0004-2023-AAP-AQP interpuesto por usted VÍA WEB en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Se adjunta la resolución y el informe correspondiente a su reclamo.

Sin otro particular, quedamos con usted.



Atentamente.



**Blanca Morán Paye**  
Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625  
🌐 [www.aap.com.pe](http://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** **RESOLUCION N°004-2023-AAP-WEB-AQP.pdf**  
1135K **INFORME N°008-2023-AAP-AQP (1).pdf**  
1124K