

Reclamo via web aap.com.pe

2 mensajes

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: erick4144@gmail.com

9 de abril de 2023, 15:52



Muchas gracias por su comunicación Royer Eduardo Huanca Mendoza.

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

Reclamo N° 005-2023-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Royer Eduardo Huanca Mendoza
Sede: TCQ
Tipo de documento: DNI
Número: 70553476
Correo electrónico: erick4144@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Tacna
Dirección: Jr. Conde de lemos 668
Teléfono: 934 404 426

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: El señor del control de equipajes le he dicho que tenga cuidado con mi dispositivos por los rayones y lo que hizo fue coger un envase y colocar primero mi celular y encima tiro las llaves y las monedas encima del celular, rayando asi mi celular. No es posible que el aeropuerto de tacna tenga personas con tal nivel de trato
Elementos Probatorios: Tengo una foto de la persona que raya celulares

Link de descarga de archivo: https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FZAgTXOv2W_nngxOf3V05Ux0KO5dsiQcK%2FIMG_0069.jpeg?alt=media&token=08b5d4bb-1330-4e52-8976-ca992708004e

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.

© 2021 [Aeropuertos Andinos del Perú](#). All rights reserved.



INFORME N°004-2023- AAP- AVSEC- TCQ

A: SR. ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SR. GROVER VEGA PEREZ
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO N° 005-2023-AAP-WEB-TCQ

FECHA: 10 DE ABRIL DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al **RECLAMO N° 005-2023-AAP-WEB-TCQ** interpuesto:

1. El reclamante señala que: “El señor del control de equipajes le he dicho que tenga cuidado con mis dispositivos por los rayones y lo que hizo fue coger un envase y colocar primero mi celular y encima tiro las llaves y las monedas encima del celular, rayando así mi celular.
2. Señalar, que, “el señor del control de equipajes” se refiere a mi persona ya que yo atendí al reclamante por encontrarme de apoyo en sala de embarque en el puesto de pre-máquina de rayos X.
3. Señalar, que, el reclamante antes de pasar los controles de seguridad del aeropuerto saca de su mochila una laptop y la coloca en una bandeja sola para luego colocar un celular con monedas y llavero en otra bandeja junto con su mochila.





4. Señalar, que al reclamante se le indicó que podía colocar su celular, monedas y llavero en la misma bandeja que contenía la laptop por tratarse de pertenencias pequeñas y porque había espacio en los costados dentro de la bandeja. El reclamante me señala que no porque se podía rayar no especificando que dispositivo exactamente por lo que se respetó la decisión del reclamante de pasar sus pertenencias por separado.



5. Señalar, que al tener pocas y pequeñas pertenencias en la segunda bandeja, se optó por pasarlas a una bandeja pequeña. En ningún momento tiré el celular ni monedas ni llaveros dentro de la bandeja pequeña. Se colocó el celular en el fondo de dicha bandeja; las monedas y llavero los solté a un costado del celular dentro de la bandeja pequeña nunca tocando el celular.



6. Señalar, que el reclamante luego de pasar los controles de seguridad recogió sus pertenencias de manera normal no haciendo ningún tipo de observación ni reclamo alguno al respecto en dicho momento. Asimismo, señalar que en ningún momento se trató mal o se faltó el respeto al reclamante.

Es todo cuanto tengo que informar a Ud. para su conocimiento.

Atentamente,

GROVER VEGA PEREZ
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA





RESOLUCIÓN N° 0005-2023-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0005-2023-AAP-WEB-TCQ
Reclamante : Royer Eduardo Huanca Mendoza

Tacna, 11 de abril de 2023

VISTO:

El reclamo N° 005-2023-AAP-WEB-TCQ, de fecha 9 de abril de 2023, interpuesto por Royer Eduardo Huanca Mendoza, identificado con DNI N° 70553476 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna (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:

"El señor del control de equipajes le he dicho que tenga cuidado con mi dispositivos por los rayones y lo que hizo fue coger un envase y colocar primero mi celular y encima tiro las llaves y las monedas encima del celular, rayando así mi celular. No es posible que el aeropuerto de tacna tenga personas con tal nivel de trato" (SIC)

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N°004-2023- AAP- AVSEC- TCQ que se pronuncia sobre lo sucedido incluyendo imágenes visualizadas de las cámaras de seguridad del Aeropuerto y que forma parte integrante de la presente resolución.



Que, al respecto, no se aprecia un proceder indebido respecto del personal de control, conforme indica el Reclamante y menos aún la intención de generar algún daño a las pertenencias del Reclamante.

Que, en todo caso, se tomará en cuenta el reclamo interpuesto para revisar el procedimiento de control y determinar si es posible incluir o incorporar algunas mejoras de resultar necesarias.

Que, por lo tanto, dado que de la revisión de los hechos a partir de la visualización de las cámaras no se aprecia un proceder indebido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de señalar que se tomará en cuenta el reclamo interpuesto para revisar el procedimiento de control y determinar si es posible incluir o incorporar algunas mejoras de resultar necesarias.

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° 005-2023-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N°004-2023- AAP- AVSEC- TCQ, sin perjuicio de señalar que se tomará en cuenta el reclamo interpuesto para revisar el procedimiento de control y determinar si es posible incluir o incorporar algunas mejoras de resultar necesarias.

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 INFORME N°004-2023- AAP- AVSEC- TCQ al correo consignado.



INFORME N°004-2023- AAP- AVSEC- TCQ

A: SR. ALBERTO KURIZ PONCE
ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA

DE: SR. GROVER VEGA PEREZ
JEFE DE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

ASUNTO: DESCARGO RECLAMO N° 005-2023-AAP-WEB-TCQ

FECHA: 10 DE ABRIL DEL 2023

Mediante la presente me dirijo a Ud. para informarle lo siguiente en base al **RECLAMO N° 005-2023-AAP-WEB-TCQ** interpuesto:

1. El reclamante señala que: "El señor del control de equipajes le he dicho que tenga cuidado con mis dispositivos por los rayones y lo que hizo fue coger un envase y colocar primero mi celular y encima tiro las llaves y las monedas encima del celular, rayando así mi celular.
2. Señalar, que, "el señor del control de equipajes" se refiere a mi persona ya que yo atendí al reclamante por encontrarme de apoyo en sala de embarque en el puesto de pre-máquina de rayos X.
3. Señalar, que, el reclamante antes de pasar los controles de seguridad del aeropuerto saca de su mochila una laptop y la coloca en una bandeja sola para luego colocar un celular con monedas y llavero en otra bandeja junto con su mochila.





4. Señalar, que al reclamante se le indicó que podía colocar su celular, monedas y llavero en la misma bandeja que contenía la laptop por tratarse de pertenencias pequeñas y porque había espacio en los costados dentro de la bandeja. El reclamante me señala que no porque se podía rayar no especificando que dispositivo exactamente por lo que se respetó la decisión del reclamante de pasar sus pertenencias por separado.



5. Señalar, que al tener pocas y pequeñas pertenencias en la segunda bandeja, se optó por pasarlas a una bandeja pequeña. En ningún momento tiré el celular ni monedas ni llaveros dentro de la bandeja pequeña. Se colocó el celular en el fondo de dicha bandeja, las monedas y llavero los solté a un costado del celular dentro de la bandeja pequeña nunca tocando el celular.





- 6. Señalar, que el reclamante luego de pasar los controles de seguridad recogió sus pertenencias de manera normal no haciendo ningún tipo de observación ni reclamo alguno al respecto en dicho momento. Asimismo, señalar que en ningún momento se trató mal o se faltó el respeto al reclamante.

Es todo cuanto tengo que informar a Ud. para su conocimiento.

Atentamente,

GROVER VEIGA PEREZ
JEFE SEGURIDAD AEROPUERTO TACNA

Av. Mariscal José de La Mar
N° 1263, oficina 601
Miraflores, Lima - Perú
(51) 1 6407230
www.aap.com.pe



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna



ANDINO

Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

RESOLUCIÓN RECLAMO 005-2023-AAP-WEB-TCQ

1 mensaje

Alberto Kuriz Ponce <alberto.kuriz@aap.com.pe>

11 de abril de 2023, 16:18

Para: erick4144@gmail.com

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Asistente Administrativa Tacna <asistente.tcq@aap.com.pe>

Buenas tardes Sr., Royer Eduardo Huanca Mendoza, se adjunta a la presente, Resolución N°0005-2023-AAP-WEB-TCQ, en respuesta a su reclamo interpuesto por su persona hacia el Aeropuerto de Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador

☎ (51) 1 713 2521 / 955 763 514

🌐 www.aap.com.pe

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"
Car. Panamerica Sur s/n Santa Rosa, Tacna - Perú

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

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo, 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 eventuales daños que se pudieran ocasionar.

 **Resolución N 0005-2023-AAP-WEB-TCQ.pdf**
428K