



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO Nº 000011 2024 - AAP - AQP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	DANIEL LAURA ACIAGA	
	Teléfono: 987160545	
2	Correo electrónico	
	dlaura.ti@gmail.com	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Dirección de correo electrónico: dlaura.ti@gmail.com	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	42875644	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País	
	Cl Los cuscosmas mz AA Lt 20 Carabuylla Urb Santhelmo	
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
	Tito Luque	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	<p>Gabriela Borda me indica que esta prohibido llevar una artesanía en la maleta (mortero labrado en piedra) Me mostraron un documento donde no figura un mortero como prohibido.</p> <p>Al estar cerca ala salida de mi vuelo no puedo llevarlo a otro lado.</p> <p>Solicito se me envíe a una casillero o mediante Courier a mi domicilio. Dado que me parece un abuso por el tipo de producto. Es una artesanía de Arequipa es injusto considerarlo un objeto contundente se puede romper por bodega</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
Firma		Huella digital
Fecha: 16 de Agosto de 2024		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 011-2024-AAP-AQP

Expediente : 011-2024-AAP-AQP
Reclamante : Daniel Abundio Laura Aliaga

Arequipa, 21 de Agosto de 2024

VISTO:

El reclamo N° 010-2024-AAP-AQP de fecha 06 de Agosto de 2024, interpuesto por Daniel Abundio Laura Aliaga identificado con DNI N° 42875644 (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 vigor 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 expresa su malestar debido a la Oficial de Seguridad Gabriela Borda le habría indicado que la artesanía (mortero labrado en piedra) no puede ser transportado, indicando que dicho objeto no se encontraría como objeto prohibido.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 024-2024-AAP-MRMM que da cuenta de lo acontecido tras las averiguaciones correspondiente, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la reclamante, se debe tener en cuenta que de acuerdo con el Programa de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto de Arequipa aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC, establece como responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., lo siguiente:





4.5. INSPECCIÓN DE PERSONAS, ARTÍCULOS Y VEHÍCULOS QUE INGRESAN A LA ZSR.

Conforme lo establece el PNSAC vigente en el punto 10.2 literal p), Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es responsable de controlar el acceso e inspeccionar a todas las personas y sus pertenencias, bienes, mercancías, vehículos, tripulantes, pasajeros (de origen, transbordo o tránsito) y sus equipajes de mano antes de su ingreso a la ZSR del aeródromo, a fin de evitar que se introduzcan armas, material incendiario, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosos o artículos prohibidos que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.

Que de acuerdo a las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por el Reclamante; sin embargo no se advierte un incumplimiento de Aeropuertos Andinos del S.A., toda vez que se advierte un diligencia del personal de seguridad al realizar la inspección y cumplir con el procedimiento establecido en el Programa de Seguridad Aeroportuaria del Aeropuerto de Arequipa aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC

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° 011-2024-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el reporte de seguridad aeroportuaria que se adjunta.

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° 024-2024-AAP-MRMM al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa



INFORME N° 024-2024-AAP-MRMM

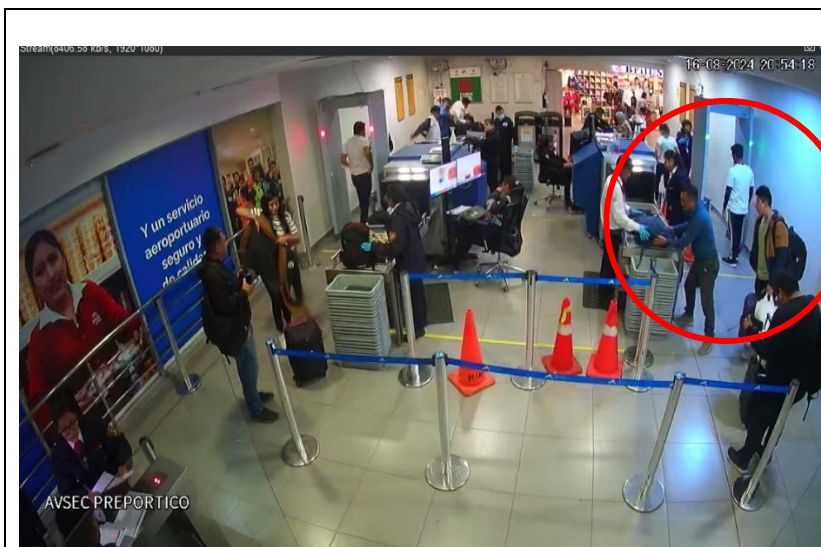
PARA : Tito Gerardo Luque Rojas.
Gerente del Aeropuerto de Arequipa.

DE : Milton Renzo Monzon Marin
Supervisor de seguridad - AQP

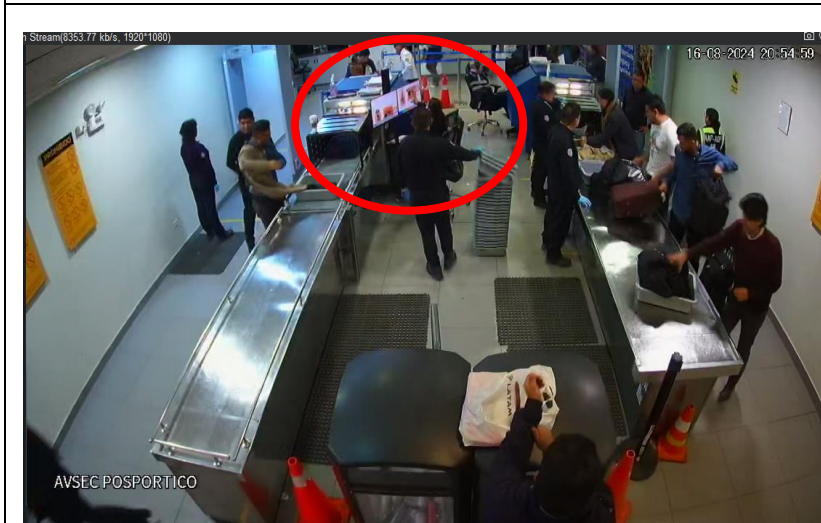
FECHA : 18 de agosto del 2024

ASUNTO : Reclamo N°011-2024-AAP-AQP

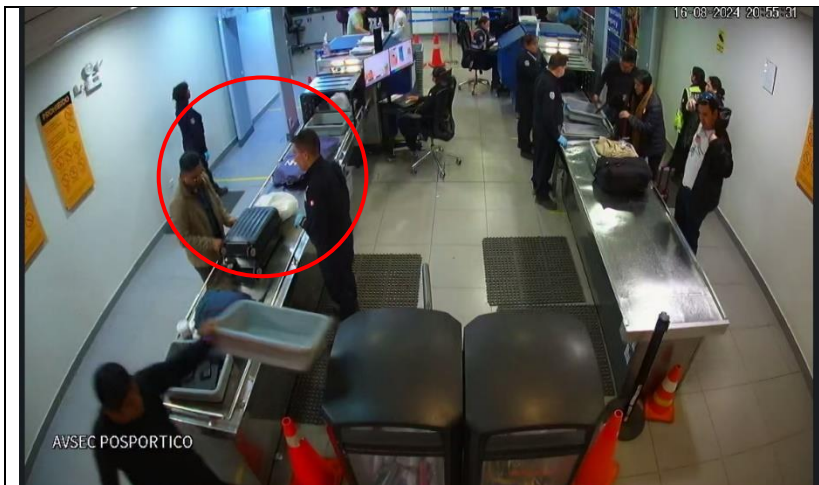
Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle respecto al reclamo de mención en el asunto.



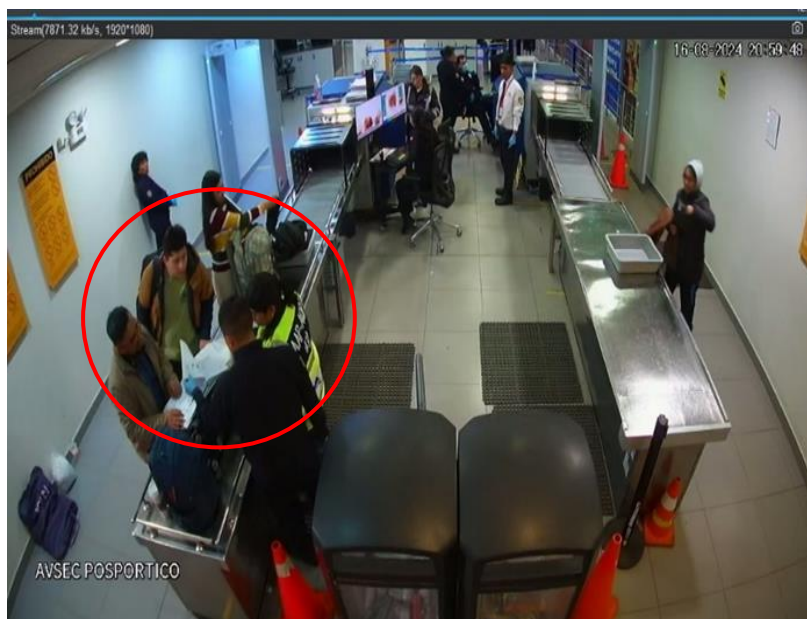
Siendo las 20:55 horas del 16 de agosto del presente, el pasajero se dispone a pasar por los controles de seguridad antes de su ingreso a sala de embarque, para ello coloca todas sus pertenencias en las bandejas, para ser inspeccionadas en la máquina de RX.



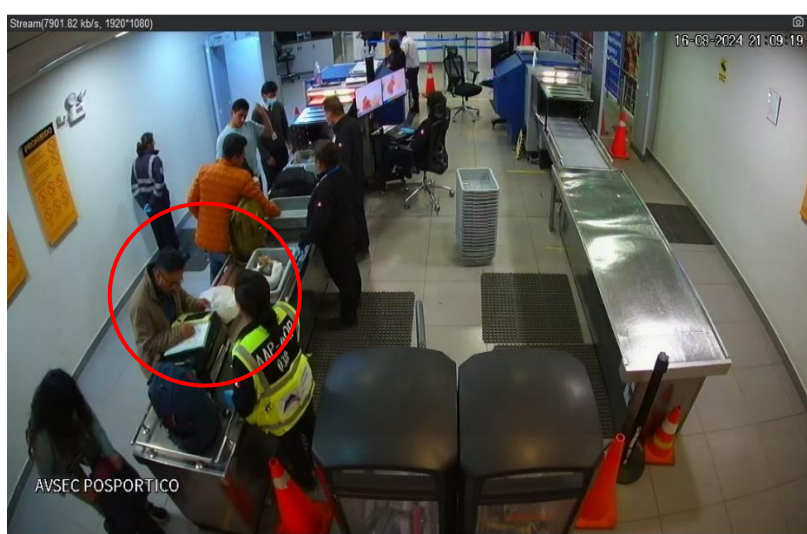
A las 20:56, cuando las pertenencias eran inspeccionadas en la máquina de RX, el operador detecta la presencia de posibles objetos prohibidos como equipaje de mano, por lo que procede a comunicarlo al Oficial AVSEC de post máquina para su revisión.



Luego de la alerta, el oficial AVSEC de post máquina, consulta al pasajero sobre lo que lleva en su equipaje y le informa que dicho objeto contundente es objeto un prohibido de transportarse como equipaje de mano según la regulación.



La encargada de turno es llamada a las 20:59 horas, ante la negativa del pasajero que dicho objeto debe ser retenido por ser una artesanía. Ella revisa el mortero para verificar que se trata de objetos prohibidos en el equipaje de mano. La encargada explica que puede salir de la sala de inspección; sin embargo, de requerir volver a pasar por los controles de seguridad se debe de realizar el pago de TUUA, según procedimiento.



Siendo las 21:09 previa coordinación con supervisor lado tierra, la encargada de turno entrega el libro reclamaciones y el pasajero procede a realizar su reclamo.



2. El procedimiento SEG-AAP-PON-007(a) Hallazgo de objetos prohibidos indica que:
- a. De detectarse artículos prohibidos y/o mercancías peligrosas durante la inspección, el Oficial de Seguridad AVSEC procede como se indica:
 - Retener dicho artículo y explicarle al pasajero el motivo por el cual ha sido incautado
 - Mantener al pasajero alejado del artículo.
 - Depositar el artículo en la urna de objetos prohibidos o la urna de mercancías peligrosas según corresponda

3. La Regulación Competente, en este caso la RAP 107 –Menciona sobre las medidas de Seguridad de la Aviación Civil para el Operador del Aeródromo y el Proveedor de Servicios de Tránsito Aéreo:

107.265 Inspección de las personas, artículos y vehículos que ingresan a la ZSR

(g)El operador del aeródromo es responsable de asegurar que los contenedores donde se mantengan los artículos prohibidos no sean vulnerados en su integridad, así como que ninguna otra persona pueda manipular dichos artículos, salvo como parte de la disposición final de los artículos prohibidos, durante actividades de control de calidad o investigaciones.

Conclusiones:

- En conclusión, el artículo mencionado por el pasajero fue retenido debido a su clasificación como un objeto contundente, es decir, un arma, instrumento u objeto que podría causar una lesión. Esta acción fue tomada en cumplimiento de las normativas de seguridad establecidas.
- Aeropuertos Andinos del Perú realiza la inspección de equipajes de mano y la retención de objetos prohibidos en estricto cumplimiento de la regulación vigente, además de cumplir con informar a los pasajeros mediante letreros en las zonas de Check in e ingreso a sala de embarque.
- Aeropuertos Andinos del Perú cuenta en sus puestos de inspección de pasajeros con receptáculos para el almacenamiento de los artículos prohibidos y mercancía peligrosa retenida producto de las inspecciones de seguridad realizadas.
- Según regulación ninguna persona puede manipular los artículos almacenados en los receptáculos de objetos prohibidos, salvo la disposición final de ellos, la que se realiza en estricto cumplimiento del procedimiento SEG-AAP-PON-010(a) Disposición final de Objetos Prohibidos, mercancías Peligrosas y Objetos Olvidados, los mismos que de acuerdo con su clasificación son eliminados.



Es por todo lo expuesto que lamentablemente no podemos atender al requerimiento del pasajero.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



MILTON RENZO MONZON MARIN
SUPERVISOR AVSEC

Adjunto: Informe 006-2024-GVBM

INFORME 006-2024- GVBM

**A : RENZO MONZON MARIN
SUPERVISOR DE SEGURIDAD**

**DE : GABRIELA VANESA BORDA MAMANI
OFICIAL AVSEC**

ASUNTO: INCIDENTE CON PASAJERO Y ARTICULO CONTUNDENTE

Para informarle de lo ocurrido, el día 16 de agosto del 2024 en turno Bravo, estando mi persona encargada de turno, con respecto al incidente con un pasajero que llevaba en su equipaje de mano una piedra en forma de mortero de 17 cm aproximadamente y su mano de mortero, considerado artículos contundentes.

El pasajero al momento de pasar por la MRX2 este artículo es observado por el operador de la maquina y revisado por el oficial que se encuentra en la posición de post-maquina, se le indica al pasajero que este artículo es un artículo contundente por estar echo de piedra y por el tamaño de este, es que se va a proceder a retenerlo y desecharlo, así mismo se le dió las opciones de bajar y enviarlo por bodega y posteriormente para volver a reingresar a la sala pagar el costo del TUUA. El pasajero indicaba que a pesar de ser el material de piedra , era una artesanía y que deberíamos dejarlo pasar, se le volvió a explicar del porque no estaba permitido que este artículo pasara, el pasajero no entendía razones, al acercarme y hablar con el pasajero se le volvió a explicar lo mismo, pero la actitud del pasajero era que: como era una artesanía no comprendía del porque no se le permitía pasar con este artículo, preguntando donde dice, se le mostró que en el documento, indica que los artículos contundentes no pasan por los controles de seguridad. Es donde el pasajero se altera y pide le traigan el libro de reclamaciones, se coordina con supervisor lado tierra y traen el libro de reclamaciones.

Posteriormente se acerca supervisor lado tierra, se le explica la situación y es quien conserva con el pasajero para posteriormente terminado de escribir su reclamo se retira del lugar.

El artículo de piedra considerado contundente es retenido y colocado en el ánfora correspondiente.

Es todo cuanto le informo a Usted para su conocimiento y demás fines que estime por conveniente.

Arequipa 17, de agosto del 2024


**GABRIELA VANESA BORDA MAMANI
OFICIAL AVSEC**

RESOLUCIÓN N° 011-2024-AAP-AQP

1 mensaje

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

22 de agosto de 2024, 12:17

Para: "dlaura.ti@gmail.com" <dlaura.ti@gmail.com>

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

Buenas tardes

Estimado Daniel Abundio Laura Aliaga

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 011-2024-AAP-AQP y el INFORME N° 024-2024-AAP-MRMM, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 011-2024-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA

AEROPUERTO DE AREQUIPA

RUC 20538593053

**Adriana Torreblanca Rojas**

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.

2 adjuntos **Resolución N° 011-2024-AAP-AQP.pdf**
970K **INFORME N° 024-2024-AAP-MRMM.pdf**
842K