

## **RESOLUCIÓN N° 008-2016-AAP-PEM**

**Expediente : 008-2016-AAP-PEM**  
**Reclamante : Moises Yupari Cuba**

Puerto Maldonado, 12 de diciembre de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 008-2016-AAP-PEM de fecha 06 de diciembre de 2016, interpuesto por el Sr. Moises Yupari Cuba, identificado con DNI N° 10587273 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado (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 adelante Contrato de Concesión). 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 de 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 indicando que dejó su correa al atravesar uno los controles de seguridad (máquina de rayos X) y que ésta desapareció de un momento a otro. Ante ello, señala que el personal de seguridad no hizo nada para ayudarlo y que al insistir, la correa apareció.

Cabe precisar que posteriormente a la queja del Reclamante, dos pasajeros se acercaron señalando asimismo que habían extraviado sus respectivas correas, siendo que el primero de ellos encontró la suya en su equipaje de mano, mientras que el otro pasajero se acercó con una correa en la mano aduciendo que no era la suya. Al respecto, de la revisión del informe elaborado por el personal del Aeropuerto (Anexo 1 de la presente resolución) se desprende que se consultó al Reclamante si esta correa le pertenecía frente a lo cual, este último señaló

que no era así, por lo que se procedió a dejar la correa en una de las bandejas de la máquina de rayos X.

Finalmente, minutos después, el Reclamante señaló que la correa sí le pertenecía y la recogió; sin embargo, se dispuso a interponer el presente reclamo ya que en su opinión, no habría recibido un trato de adecuado por parte del personal encargado.

Sobre el particular, lo primero a tener en cuenta es que la custodia de los objetos personales que transportan los pasajeros dentro de las instalaciones del Aeropuerto es de entera responsabilidad de éstos últimos. Que no obstante ello, según se aprecia en referido informe el Oficial AVSEC cumplió con informar al Reclamante sobre el proceso de seguridad de objetos olvidados en la Sala de Embarque, siendo que le indicó oportunamente que no se tenía reporte ni registro de correas olvidadas en el puesto de inspección donde el Reclamante habría dejado su correa.

Que, conforme lo señalado anteriormente, en el presente caso se presentó una confusión con las correas de los pasajeros, razón por la cual el Reclamante no encontró su correa en un primer momento, ya que esta se encontraba en poder de otro pasajero. Que, toda vez que ello fue identificado por el pasajero oportunamente, la correa fue encontrada y puesta a disposición del Reclamante antes que éste último procediera a tomar su vuelo.

Que, en el presente caso se aprecia que si bien el Reclamante no encontró su correa en un primer momento –ya que por error ésta se encontraba en poder de otro pasajero- dicha confusión no es atribuible a nuestra empresa, razón por la cual corresponde declarar infundado el presente reclamo, más aun considerando que ésta fue encontrada posteriormente.

Asimismo, con relación a un presunta maltrato por parte del personal que trabaja en el Aeropuerto, ello no ha sido acreditado siendo que incluso, tal como se aprecia en el informe adjunto, el Oficial AVSEC cumplió con informar al Reclamante sobre el proceso de seguridad de objetos olvidados en la Sala de Embarque, indicándole según corresponde que no se tenía reporte ni registro de correas olvidadas en el puesto de inspección donde el Reclamante habría dejado su correa. Finalmente, se evidencia que se facilitó al Reclamante el libro de reclamaciones a fin que su queja sea atendida, por lo que el personal de seguridad habría cumplido con proceder e informar al Reclamante atendiendo los procedimientos establecidos.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

#### **SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 008-2016-AAP-PEM, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional “Padre Aldamiz” de la ciudad de Puerto Maldonado, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

**Segundo:** Que, 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.



**Tercero:** Notificar la presente resolución y su Anexo 1 al correo electrónico consignado en el reclamo.


**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



**Carlos Jimmy Virrueta Gonzales V°B°**  
Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado



**RESOLUCIÓN N° 008-2016-AAP-PEM**  
**(Anexo1)**

 <p>Aeropuertos Andinos del Perú S.A.</p>	<p>FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007</p>	<p>Edición Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014</p>
--	--	---

FECHA: 06-12-2016

HORA: 16:00 pm

DE: Katherin Yessica Velasquez Guzman

CARGO: Jefe de Grupo

A: Marvin Alan Noa Barra

CARGO: Jefe de Seguridad

ASUNTO: RECLAMO NRO 00008-2016-AAP-PEM LUGAR DE NOVEDAD: PUESTO DE INSPECCION

**HECHOS**

Cumplo con informar lo siguiente: siendo las 16:00 aproximadamente el Pax sr. Moises yupari cuba con DNI: 10587273 del vuelo 2080 lan peru se acerco al puesto de inspeccion MRX a consultar de una manera prepotente si teniamos informacion sobre su correa, realizando la verificacion y busqueda correspondiente con los oficiales AVSEC de turno, posteriormente el oficial AVSEC Rino Cardenas Ruiz, le informo de manera adecuada sobre el proceso de seguridad de objetos olvidados en Sala de Embarque, el cual el Pax recepciono la informacion aduciendo que no era la manera adecuada de informar a su persona.

Despues de unos minutos se apersonaron a MRX 02 pasajeros para consultar sobres sus correas ,el oficial Rino Cardenas Ruiz quien se encontraba en el puesto de portico detector de metales les informo de manera adecuada que no se tenia registro o reporte de correas olvidadas en el puesto de inspeccion MRX, los 02 pasajeros antes mencionados despues de recepcionar la informacion se retiraron y minutos mas tarde retorno a puesto de inspeccion MRX con una correa en mano aduciendo la que tenia no era la-suya.El pasajero en mencion se apersono al señor moises yupari cuba para preguntar si la correa le pertenecia, el señor moises respondió que no le pertenecia en reiterada oportunidad, el pasajero en mencion despues de haber recepcionado la informacion dejo la correa en una bandeja el cual pertenecia al señor moises yupari cuba, indicandole al oficial bryan incacutipá ramos quien entrego la correa al señor moises. Finalmente el pasajero moises decidio realizar el reclamo lo cual no se nego en ningun momento y se le facilito para la realizacion de su respectivo reclamo.

Compilando la información brindada por los Oficiales AVSEC de Turno.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.

Katherin Yessica Velasquez Guzman  
*Katherin Yessica Velasquez Guzman*