



RESOLUCIÓN N° 043- 2016-AAP-AQP

Expediente : 043-2015-AAP-AQP
Reclamante : Carlos Alvarado Belfiore

Arequipa, 08 de noviembre del 2016.

VISTO:

El reclamo N° 043-2016-AAP-AQP de fecha 03 de noviembre de 2016, interpuesto por el Sr. Carlos Alvarado Belfiore, identificado con DNI N° 29667175 (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 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.

El Reclamante presenta su queja indicando que aproximadamente a las 9:00 hrs del día jueves 03 de noviembre de 2016, en el momento que procedía a realizar el embarque hacia el vuelo que tenía contratado, en circunstancias que pasaba por el control de inspección de pasajero y equipaje de mano del aeropuerto de Arequipa, indica le robaron su anillo de matrimonio y solicitó se puedan revisar las cámaras de seguridad obrante en dicho punto.

Es en virtud a ello y con la finalidad de poder evidenciar lo sucedido con el anillo del reclamante, el Jefe de Seguridad del Aeropuerto de Arequipa, el Sr. Santos Castillo Morales procedió a verificar el video del día y hora de ocurridos los hechos reclamados. De la revisión realizada se puede observar que el reclamante pasó por el control de seguridad a las 9:11 hrs del día 03 de noviembre de 2016, en dicho momento se despoja de sus pertenencias antes de atravesar el arco de seguridad.

Del video no se puede evidenciar que el Reclamante se despoje del anillo que señala ha sido robado en dicho punto de inspección. Posteriormente a la inspección se retira sin reportar pérdida alguna y la



Oficial AVSEC que ocupaba el puesto de visión de la máquina de rayos X, procede a recoger las bandejas que habían sido utilizadas entre ellas la usada por el pasajero sin advertir anillo alguno y se dirigió a dejarlas en el lugar de recojo de bandejas.

Aproximadamente, transcurridos diez minutos el pasajero regresa al punto de inspección, preguntando si habían encontrado algún anillo, ante lo cual como se puede evidenciar del video que el personal de seguridad procede a ayudarlo en dicha búsqueda, sin tener resultado exitoso.

En éste orden de ideas, resulta evidente que la pérdida o robo del anillo del reclamante no sucedió en el punto de inspección ubicado dentro de las instalaciones del aeropuerto de Arequipa, tal y como lo evidencian del video de las cámaras obrantes en dicho punto. Por tal motivo, el reclamo debe ser también desestimado, lamentado el inconveniente sufrido aquel día.

Sin perjuicio de lo anterior, a fin que el reclamante pueda constatar los hechos verificados en los videos que sobre los hechos existen y sirven de fundamento en la presente resolución; lo invitamos a que pueda acercarse al aeropuerto de Arequipa, previa coordinación con el administrador de la sede, a fin de que pueda visualizar el video y de ese modo cerciorarse de lo expuesto en la presente.

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.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

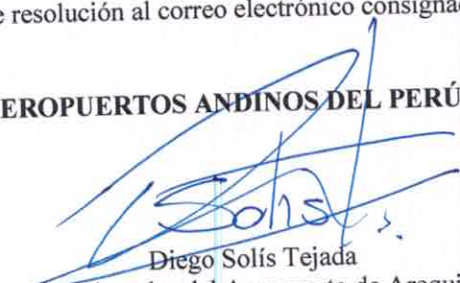
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 0043-2016-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón” de Arequipa, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Tercero: Notificar la presente resolución al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Diego Solís Tejada
Administrador del Aeropuerto de Arequipa