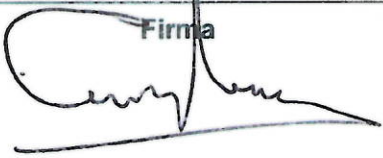





## FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° <b>Nº 00037</b> - 2016 - AAP - AQP		
<b>1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante</b>		
CARLOS AUGUSTO F. NUÑEZ GONZALES		
Teléfono		
<b>2 Domicilio del Reclamante</b>		
Calle/Jirón/Avenida RESIDENCIAL LA RECOLETA 196 - DITO A-103		
Provincia/Departamento AREQUIPA		
País PERU		
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>		
DNI 29228349	Camet de Extranjería	Pasaporte
<b>4 Correo electrónico</b>		
nuñezcarlos-aap@lycos.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
<b>5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo</b>		
Administrador del Aeropuerto		
<b>6 Identificación y precisión del Reclamo</b>		
DIA JUEVES 22 SETIEMBRE 7.30 AM LLEGADA VUELO HAZUS FUI INTERVENIDO DE FORMA DESCORTÉS Y MATONESCA FUENTE A MIS PASAJEROS QUE RECIBI CON UNA OFICIAL PARA TRASLADO AL COLCA. ME "CONFISCARON" UN DOCUMENTO DE IDENTIDAD, NO ME ENTREGARON LAS FOLIOS PARA RENUNARLO, AFECTANDO SERIA- MENTE MI DESEMPEÑO PROFESIONAL, HECHO POR EL CUAL TOMARE LA MEDIDA LEGAL QUE ME CORRESPONDA. (Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
<b>7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)</b>		
POJUNTO CARTA EXPLICATIVA POR SI MISMA.		
Firma 		Huella digital 
Fecha: 26 de SETIEMBRE de 2016		

## RESOLUCIÓN N° 037-2016-AAP-AQP

Expediente : 037-2016-AAP-AQP  
Reclamante : Carlos Augusto Francisco Núñez Gonzáles

Arequipa, 6 de octubre de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 037-2016-AAP-AQP de fecha 26 de setiembre de 2016, interpuesto por el Sr. Carlos Augusto Francisco Núñez Gonzáles, identificado con D.N.I N° 29228349 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

### **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, debiendo 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 su malestar debido a una presunta intervención de manera descortés como consecuencia del requerimiento y posterior confiscación de un documento de identidad caduco (fotocheck emitido por el Aeropuerto).

Que, con relación a la presunta intervención de manera descortés al Reclamante, es pertinente hacer de su conocimiento que por cuestiones de seguridad de los usuarios y el Aeropuerto, el personal de seguridad está facultado de intervenir y solicitar identificación a aquellos usuarios que ingresen o pretendan ingresar a las zonas estériles del Aeropuerto, tal y como se establece en el Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil - PNSAC. En tal sentido, la intervención objeto del reclamo interpuesto por el Reclamante se encuentra justificada por ser parte del cumplimiento de las funciones del personal de seguridad. No obstante, con relación a la presunta manera descortés de la intervención, consideramos que al no contar con pruebas fehacientes de lo expuesto por el Reclamante, existe la posibilidad de configurarse un mal entendido por parte del Reclamante con respecto al trato recibido del personal de seguridad al momento de exigir el cumplimiento de la normatividad vigente, motivo por el cual ofrecemos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad e inconvenientes generados en caso de haber tenido dicha percepción y señalar que nuestra empresa tomará en cuenta ello para evitar que los usuarios tengan dicho tipo de percepciones cuando se le requiera cumplir con la normatividad.

Que, en atención a lo anterior, es oportuno indicar al Reclamante que la confiscación del documento de identificación (fotocheck emitido por el Aeropuerto) resulta del cumplimiento de nuestra normativa vigente, la misma que se encuentra citada en el reverso del mencionado documento (Anexo 1), motivo por el que corresponde señalar que no se vulneró derecho alguno con la confiscación mencionada y mucho menos se configuró incumplimiento por parte de la empresa.



Que, por lo expuesto, no se verifica incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con respecto a la intervención y posterior confiscación del documento de identidad caduco puesto que ambas acciones configuran el cumplimiento de la normativa de seguridad aeroportuaria vigente.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados al Reclamante, pero teniendo en cuenta que no se configura incumplimiento alguno ante los usuarios del Aeropuerto, corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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° 037-2016-AAP-AQP de fecha 26 de setiembre de 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

**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 domicilio consignado por el Reclamante en el formulario de reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



César Augusto Belomino Delgado  
Administrador (e) del Aeropuerto Internacional  
"Alfredo Rodríguez Ballón"

**RESOLUCIÓN N° 037-2016-AAP-AQP  
(Anexo 1)**

 **AREQUIPA**  
AEROPUERTO ANDINO DEL PERÚ

TRAVEL PERISPE  
Núñez, Gonzalo  
Carlos Augusto Francisco  
Servicio  
Visto 29/02/2016  
Codigo ID 29228349



**LLEGADA DE FAX  
EQPJ NACIONAL**

Documento de Identidad 29228349 Grupo Seguridad: R (1)  
Fecha de Emisión: 2011/12/02 Aereo: 0000/000

El presente documento es de propiedad de Aeropuertos Andinos del Perú, en caso de ser hallado  
deberá ser entregado en el Punto de Seguridad más cercano.  
Deberá ser portado e exhibido y solo autoriza el ingreso a las zonas restringidas correspondientes  
del Aeropuerto aereo.

El viajero debe exhibirlo a partir de la clasificación en lugar visible (debajo del pecho, espalda y  
cintura) el presente documento en caso sea requerido por personal de seguridad de Aeropuertos  
Andinos del Perú.

Una vez exhibido deberá ser devuelto a la Jefatura del Aeropuerto, como control de documento  
una vez ingresado.

En caso de pérdida deberá ser denunciado inmediatamente al Punto de Seguridad más cercano  
ya deberá exhibir el pago de la denuncia a través del sistema de control de identidad de este  
documento. Ante cualquier duda del viajero dirigirse a la Jefatura de Aeropuerto.

Aeropuertos Andinos del Perú



29228349

