

## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** miércoles, 23 de agosto de 2017 01:14 p.m.  
**Para:** Abel Flores; Javier Rizo-Patron Larraburre  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Carlos Jimmy Virrueta Gonzales; Supervisor AVSEC Arequipa; Daniel Eduardo Coria Esquenoni; Rafael Alarcon  
**Asunto:** RECLAMO CORREO ELECTRONICO  
**Datos adjuntos:** Informe reclamo correo.PDF

Abel,

Envío reclamo interpuesto mediante correo electrónico, adjunto informe.

Saludos.

---

**De:** arnold lacuta [mailto:kian\_alph@hotmail.com]

**Enviado el:** martes, 22 de agosto de 2017 19:04

**Para:** Auxiliar Administrativa Arequipa; Tito Gerardo Luque Rojas; Carlos Jimmy Virrueta Gonzales; soledad@livedmc.com; Soledad Cruz

**Asunto:** URGENTE!

Buenas Tardes, mi nombre es Arnold Lacuta (TC de grupo viventura ) el día 20 agosto volamos de Aqp a Cusco, en el vuelo LA 2094;abordando alas 8am aproximado una de mis pasajeras BETTINA VOSS de Nacionalidad Alemana puso su reloj, canguro y una casaca sobre reloj y canguro en la Bandeja. al momento del Pre- embarque lo cual al momento de pasar por la maquina esta bandeja salio inclinada y se cayo el Reloj y este se malogro. pedimos el libro de Reclamaciones pero esto demoraba, por lo que no pudimos esperar mucho tiempo debido a que tuvimos que abordar el avión, y solo obtuvimos email. la pasajera Bettina habla alemán por lo que yo estoy intercediendo debido al idioma. El Personal que labora en esa Area tomo una foto al reloj, este Reloj marcaba la Hora Alemana, con diferencia 7 horas Aprox.se le explico al persona q le tomo la Foto para que no hubiera dudas con respecto a la hora que marcaba el reloj

Necesitamos una Pronta Respuesta en Solución a este Problema, algún Documentoo algun seguro que UDS. deben tenerlo como cualquier aeropuerto del mundo. nos quedamos dos dias mas en Perú..

Yo estube detras de la Pasajera vi cuando el reloj se cayo y como salio bandeja inclinada. el reloj y canguro se encontraban en la base y encima la casaca.

le dejo el correo de la Oficina de viventura, para que ellos puedan ayudar con la traducción del documento al idioma ALEMAN. para que el seguro pueda cubrirlo. [soledad@livedmc.com](mailto:soledad@livedmc.com)

GRACIAS.

ATT.

Arnold Lacuta tc      Bettina Voss

## **RESOLUCIÓN N° 003-2017-AAP-AQP-CORREO**

**Expediente :** 003-2017-AAP-AQP-CORREO  
**Reclamante :** Bettina Voss

Arequipa, 11 de Setiembre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 003-2017-AAP-AQP-CORREO de fecha 22 de Agosto de 2017, interpuesto por el señor Arnold Lacuta en representación oficiosa de una ciudadana Alemana de nombre Bettina Voss (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 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 Representante oficio de la Reclamante refiere que el día 20 de agosto de 2017 una de sus pasajeras de nacionalidad Alemana (Bettina Voss) colocó su reloj y otras pertenencias en la bandeja previo al control para el ingreso a la Sala de Embarque y que al momento de pasar por la maquina rayos X la bandeja salió inclinada y se cayó el reloj sufriendo daños por lo que requiere que se le de alguna solución.

Que, sobre el particular se cuenta con el reporte de seguridad adjunto como anexo a la presente que da cuenta de lo sucedido.

Que, al respecto, debe tenerse en cuenta que no obstante tratarse de un evento de caso fortuito y no existir, responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por dicho evento por lo que el reclamo deviene en infundado, la empresa considera eventualmente asumir el costo de la reparación del reloj para lo cual se requerirá que la pasajera afectada coordine directamente con el Administrador del Aeropuerto y presente una proforma del costo de la reparación. En tal sentido, se solicita al señor Arnold Lacuta que facilite al administrador del Aeropuerto los datos completos de la pasajera Alemana afectada y su correo electrónico.



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,

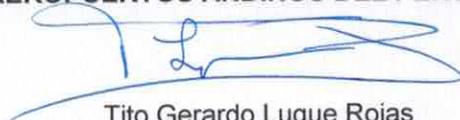
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 003-2017-AAP-AQP-CORREO, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de requerir al señor Arnold Lacuta que facilite al administrador del Aeropuerto los datos completos de la pasajera Alemana afectada y su correo electrónico para coordinar la asunción del costo de la reparación del reloj.

**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.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

# RESOLUCIÓN N° 003-2017-AAP-AQP-CORREO

## ANEXO 1

	<b>FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007</b>	Edición: Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014
---	--	--

**FECHA:** 20/08/2017

**HORA:** 08:00 HORAS

**DE:** LUIS GUZMAN ACO

**CARGO:** JEFE DE GRUPO AVSEC

**A:** ALEJANDRO CHÁVEZ FARFÁN

**CARGO:** JEFE DE SEGURIDAD (e)

**ASUNTO:** RECLAMO DE UN PASAJERO (CORREO ELECTRONICO)

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 08:00 del día 20 de agosto del presente año, yo Luis A Guzmán Aco, me encontraba en operación de la Máquina de Rayos X N° 01, en compañía del oficial Gino Pacheco que se encontraba en el puesto de Post-Maquina, cuando se tenía bastante afluencia de pasajeros en el puesto de control e inspección me percaté que la bandeja de un pasajero se encontraba volteada al salir de la MRX, con el apoyo del oficial que se encontraba en el puesto de Post-Maquina, procedimos a sacarla con cuidado, no sin antes parar la operación de la MXR, es cuando al retirar la bandeja y ponerla en su posición normal nos percatamos que el reloj había caído de la bandeja al piso, siendo recogida por la pasajera de nombre Bettina Voss, debido a que la pasajera no hablaba español, su guía de turismo el Sr. Arnold Lacuta intervino, indicando que el reloj se había visto afectado por la caída y esperaba que el aeropuerto se haga cargo del daño, el reloj presentaba una rajadura en la luna, se procedió a tomar una fotografía del reloj y debido a que su vuelo estaba próximo a partir no solicitaron el libro de reclamaciones, mas solo solicitaron una dirección de correo electrónico para contactarse con algún representante del aeropuerto.

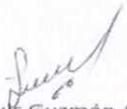
Cabe indicar que se han tenido incidentes similares (bandejas volteadas) por la falta de peso en las mismas y al ejercer fuerza contra las cortinas de plomo, estas generan que las bandejas se volteen, en situaciones anteriores no se han tenido daños materiales.

Prohibido reproducir sin la autorización del Representante de la Dirección de Aeropuertos Andinos del Perú			
Elaborado por: Jefe Corporativo de RRHH	Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas	Aprobado por: Gerente de Administración y Finanzas	Edición Original 19/11/2014

Se adjunta foto del reloj.

Es todo cuanto tengo que informar.

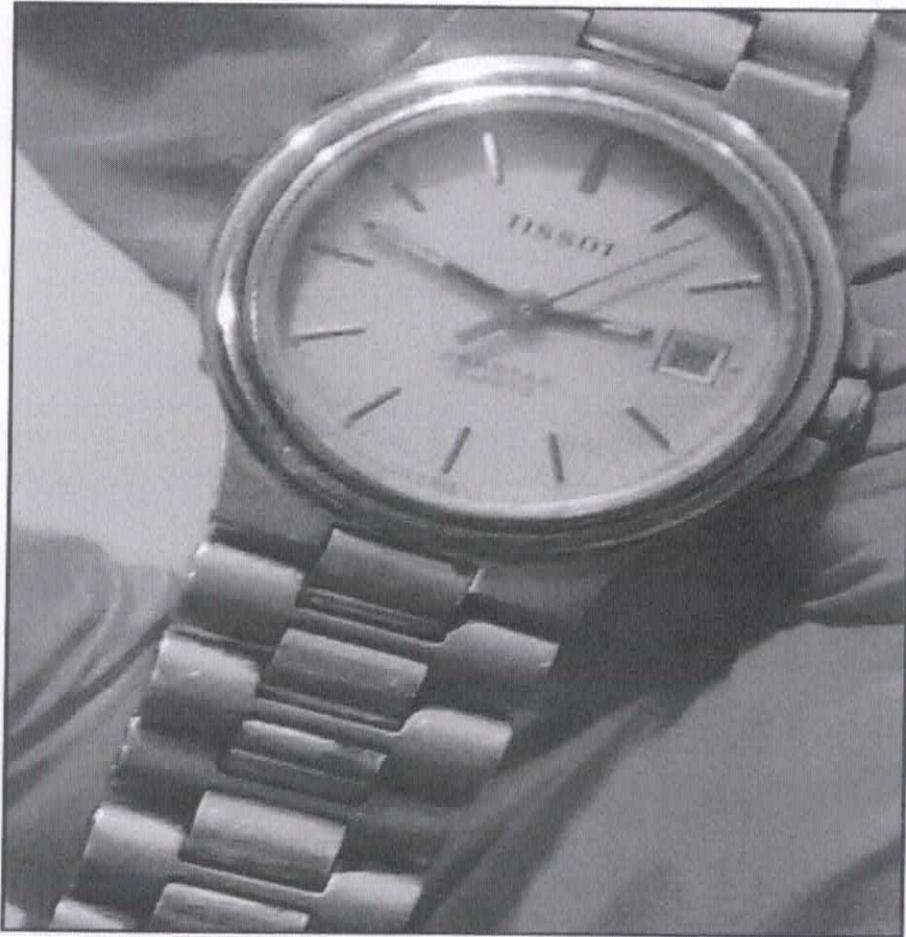
Atentamente,

  
Luis Guzmán Aco  
Jefe de Grupo AVSEC



**RESOLUCIÓN N° 003-2017-AAP-AQP-CORREO**  
**ANEXO 1**

**Foto Adjunta**



## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** lunes, 11 de septiembre de 2017 05:51 p.m.  
**Para:** soledad@livedmc.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCION N° 003-2017-AAP-AQP-CORREO  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N° 003-2017-AAP-AQP-CORREO.PDF

Estimados señores,

Nos dirigimos a ustedes con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 003-2017-AAP-AQP-CORREO, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 003-2017-AAP-AQP-CORREO, interpuesto por el señor Arnold en representación oficiosa de la ciudadana Alemana de nombre Bettina Voss, mediante correo electrónico.

Atentamente,

