

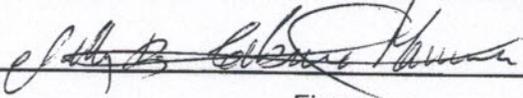


**AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAF CARLOS  
CIRIANI SANTA ROSA"  
TACNA**

Car. Panamericana Sur N° S/N - Tacna

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

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

<b>RECLAMO N°</b> 000002      2017 - AAP - TCQ		
<b>1 Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
Elly Bertha Babusa Mamani		
Teléfono) 952 388 915		
<b>2 Domicilio del Reclamante</b>		
Calle/ Jirón/ Avenida Begonias MgI Lote 7 C.G.A.L.		
Provincia / Departamento Tacna		
Pais Peru		
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>		
DNI 09215757	Carnet de Extranjería	Pasaporte
<b>Correo electrónico</b>		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>		
<b>5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo</b>		
Administrador del Aeropuerto para la empresa "LATAM"		
<b>6 Identificación y Precisión del Reclamo</b>		
<p>Llegando de la ciudad de Lima - en el 2767 a las 3:40 al momento de recoger mi bolso a aquel con rayos blancos lo demora fue excesiva y mi bolso me lo dieron al final casi por eso cuando mi bolso para mi sorpresa me robaron 3 polos ANDROS y es mi reclamo y presumo que en ese momento fue la sustitución y deben de dar mas facilidades</p>		
<b>Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)</b>		
 Firma		Huella digital
Fecha: 19 de Mayo de 20 17		

PROVEEDOR



**Aeropuertos Andinos del Perú**  
**Aeropuerto de Tacna**

**INFORME N 08-  
2017/AAP-TCQ/JB**

**INFORME N°08-2017/AAP-TCQ/JB**

**A: ALBERTO KURIZ PONCE**  
**ADMINISTRADOR AEROPUERTO TACNA**

**DE: MIGUEL FERNANDEZ PALZA**  
**JEFE DE BASE (E)**

**ASUNTO: QUEJA DE PASAJERO**

**FECHA: 19 DE MAYO DEL 2017**

---

Mediante la presente me dirijo a usted para informarle que siendo las 15:35 de la fecha indicada me comunican que hay una Señora que desea realizar un reclamo me apersono al hall principal encontrando a la Sra. NELLY BERTHA CABRERA MAMANI con DNI 09215757, quien indica lo siguiente:

1. Que el día 18 de mayo del 2017 llego en el vuelo LATAM LA2167 procedente de Lima, al recoger su equipaje facturado se percató que no estaba como lo entrego y al revisar le faltaban 03 prendas de vestir.
2. Se le indica a la Señora que el reclamo lo tiene que realizar en el libro de reclamaciones de la aerolínea LATAM , ya que ellos le brindaron el servicio, pero al no encontrarse ningún personal de LATAM por no tener vuelo a esa hora ( personal de aerolíneas solo está presente en el aeropuerto cuando tienen vuelo), Solicita nuestro libro de reclamaciones para realizar su reclamo.
3. Se le explico para que su reclamo tenga el efecto que desea lo tiene que realizar en el libro de la aerolínea, lo cual le quedo claro, pero igual insistió en realizar también en nuestro libro indicando que de alguna manera quede un precedente, se le facilita el libro de reclamaciones.
4. Cabe resaltar que la Señora indico que de igual manera realizaría su reclamo en el libro de LATAM.

Sin otro en particular quedo de Usted

---

Miguel Fernández Palza  
Jefe de Base (e)



**Carta Notarial No. 094**

Fecha: **07 JUN 2017**

Carta N° 043 -2017-AAP

Lima, 5 de junio de 2017

Señora

**NELLY BERTHA CABRERA MAMANI**

Begonias Mz I -3 Lote 7 - Gregorio Albarracín Lanchipa

Tacna-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 002-2017-AAP-TCQ, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 002-2017-AAP-TCQ, de fecha 19 de mayo de 2017, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A**

Alberto Kuriz Ponçe  
Administrador del Aeropuerto de Tacna

*Handwritten signature and date: 09 21 59 17*

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO REDACTADO EN ESTA NOTARIA

La Notaría no se responsabiliza por el contenido de este documento.

Carta Notarial No. 07  
07 JUN 2017

CERTIFICO: Que el día de hoy, siendo las 1:00  
pm se ha entregado el original de esta Carta  
Notarial en el domicilio señalado, siendo recibido por una  
persona que manifestó ser La Destinataria  
quien al enterarse de su contenido Di firmo  
este duplicado. **07 JUN 2017**

**VICTOR E. LOZANO VALDERRAMA**  
ABOGADO NOTARIO DE TACNA  
TACNA PERU  
**07 JUN 2017**  
CALLE CALLAO 147 TELFS 422744 - 426924  
COLEGIO DE NOTARIOS DE TACNA  
MAT N° 05



*[Signature]*  
**VICTOR E. LOZANO VALDERRAMA**  
ABOGADO - NOTARIO DE TACNA  
MAT. C.N.D.N.T. N° 05

ABOGADO NOTARIO DE TACNA  
MAT. C.N.D.N.T. N° 05



**RESOLUCIÓN N° 002-2017-AAP-TCQ**

**Expediente :** 002-2017-AAP-TCQ  
**Reclamante :** Nelly Bertha Cabrera Mamani

Tacna, 05 de junio del 2017.

**VISTO:**

El reclamo N° 002-2017-AAP-TCQ de fecha 19 de mayo de 2017, interpuesto por la Sra. Nelly Bertha Cabrera Mamani, identificada con DNI N° 09215757 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna (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.

La Reclamante presenta el formulario de presentación de reclamos aduciendo que al momento de recoger su bolso en el aeropuerto y habiendo aterrizado en la ciudad de Tacna pudo advertir que le habían sustraído 3 (tres) prendas de vestir de su equipaje facturado.

Sobre el particular, cumplimos con indicar que el manipuleo del equipaje en bodega en el Aeropuerto es realizado por las aerolíneas directamente y/o a través de terceras empresas por encargo suyo, siendo que su personal no se encuentra bajo el poder de

dirección de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en la medida en que éste no realiza dichas labores.

Que en consecuencia, teniendo en cuenta que el manipuleo del equipaje en bodega no es responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., corresponde declarar improcedente el reclamo formulado al no encontrarse comprendido dentro de las materias previstas en el Artículo 5 del Reglamento antes señalado.

Que, no obstante ello, se trasladará el reclamo a la aerolínea LATAM para los fines que consideren pertinente, sin perjuicio de lo cual la Reclamante tiene la potestad de dirigirse directamente a la aerolínea a efectos de obtener la tutela respectiva.

Que, finalmente se le informa que la presente Resolución pone fin a esta instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (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 Improcedente el Reclamo N° 002-2017-AAP-TCQ, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna, 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 domicilio consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del Aeropuerto de Tacna