



AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"

AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N - Cerro Colorado / Arequipa

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000025 2017 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
OSCAR ENRIQUE ESCATE CABREL		
Teléfono 999 019362		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Ciudad/Avenida ARCENSO 150 DPTO. 302 SANTIAGO A SURCO.		
Provincia / Departamento LIMA LIMA.		
Pais Perú.		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 07123811	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico OESKATE2005@YAHOO.LI		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
HE LLEGADO EN EL ASIENTO D29 DE AVIANCA y DE LA CARGA DEL AVIÓN HAN EXTRAÍDO MI MALETA CON EL EQUIPATE. COMUNIQUÉ A LA AEROLÍNEA Y ESTA NO COMUNICÓ DEL ROBO, NI ME APOYÓ. CUANDO SALGO DEL AVIÓN Y COMUNICO AL PERSONAL DEL AEROPUERTO NO ME DESTACAN SI O SI NI HICIERON NADA POR RECUPERAR MI EQUIPATE.		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Pasaporte del Avianca y Debe visualizarse LA COPIA DE VIDEO.		
Firma 		Huella digital 
Fecha: 26 de Mayo de 2017		

PROVEEDOR

00000001





## RESOLUCIÓN N° 0025-2017-AAP-AQP-MP

**Expediente :** 025-2017-AAP-AQP  
**Reclamante :** Oscar Enrique Escate Cabrel

Arequipa, 13 de junio del 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 0025-2017-AAP-AQP de fecha 26 de mayo de 2017, interpuesto por el Sr. Oscar Enrique Escate Cabrel, identificado con DNI N° 07123811 (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 reclamo, 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 el formulario de reclamos aduciendo que le habrían extraído la maleta que transportaba como equipaje de mano en la cabina del avión de Avianca. Asimismo indica que pese a dicha sustracción, el personal de la aerolínea y del aeropuerto no le brindaron ningún tipo de ayuda. Finalmente, solicita acceso a los videos de las cámaras de video vigilancia ubicadas en la manga de salida de pasajeros de su vuelo el día de la interposición del reclamo.

Sobre el particular, cumplimos con indicar que los encargados de todo lo referente a manipuleo y/o custodia de equipaje dentro del avión son las aerolíneas directamente,





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 el transporte de pasajeros.

Que en consecuencia, teniendo en cuenta que la custodia del equipaje o manipuleo del mismo dentro del avión 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.

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

Que, asimismo, cabe mencionar que en virtud a lo dispuesto en el informe que se adjunta como Anexo 1 de la presente resolución y que fuera emitido por la auxiliar de informes y perifoneo del aeropuerto, se cumplió con informar al Reclamante que el presente reclamo debía realizarse ante la aerolínea y no ante el Aeropuerto. Asimismo, con relación a la falta de atención por parte del personal que labora en Aeropuertos Andinos del Perú S.A., de la revisión del informe se aprecia que se solicitó al Reclamante indicar quien fue la persona que no le brindó la ayuda solicitada, siendo que ante ello el Reclamante hizo referencia a personal que labora en SENASA – Servicio Nacional de Sanidad Agraria, el cual realiza sus labores en la zona de inspección de equipaje a la salida del Aeropuerto, por lo que dicha falta de atención tampoco constituye responsabilidad de la empresa.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados al Reclamante, pero teniendo en cuenta que no se verifica un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. toda vez que los problemas que se susciten con el equipaje en el avión así como la falta de atención de personal que no trabaja bajo el poder de dirección de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no es competencia de esta última, corresponde declarar improcedente el presente reclamo.

Finalmente, cumplimos con señalar que con relación a la solicitud realizada por la Policía Nacional del Perú para la visualización de la salida de los pasajeros del vuelo AV 815 a las 06:15 horas procedente de la ciudad de Lima, que el video de la cámara de video vigilancia ubicada en la manga de salida de pasajeros al momento del desembarque del vuelo del Reclamante el día de la interposición del reclamo está siendo puesto a disposición de la Comisaría del Aeropuerto el día de hoy a fin de atender la solicitud presentada por la autoridad competente.

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 IMPROCEDENTE el Reclamo N° 0025-2017-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.**

Carlos Jimmy Virrueta Gonzáles  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



**RESOLUCIÓN N° 0025-2017-AAP-AQP-MP**  
**ANEXO I**

INFORME RECLAMO 00025-2017 SUPT / AAP-AQP

**A:** **CARLOS JIMMY VIRRUETA**  
Administrador de Aeropuertos Andinos - Arequipa

**DE:** **SANDRA CORNEJO ORTIZ**  
Auxiliar de Informes y Perifoneo

**ASUNTO:** **RECLAMO POR AVIANCA**

**FECHA:** **VIERNES, 26 DE MAYO DEL 2017**

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que el día viernes 26 del presente a las 06:49 am horas se aproximó el Sr. Oscar Enrique Escate Cabrel al módulo de informes solicitando el libro de reclamaciones debido a que indica que en el vuelo 815 de Avianca le sustrajeron su equipaje de mano, diciéndole a la tripulante pero no le hizo caso según informa el pasajero, estando en el módulo de informes personal de PNP también le indico que su reclamo debería ser en Avianca pero pasajero reitera que es abogado y necesita la constatación de su reclamo para apelar, personal de policía nacional fue hasta el avión a constatar, le informé a personal de Avianca y me dijo que era responsabilidad del pasajero y que haga su reclamo por Avianca.com, le pregunte al pasajero que personal de Aeropuerto no lo dejo salir me indica el de chaleco verde donde se pasan las maletas es decir Senasa, se llama a Jefe de Base estando en operación informa a personal de Avsec baja la Srta. Maria Alvarez

Se lee el reclamo para ver si la señora desea la respuesta por mail, indicando que si ya que no radica en Arequipa, Sr. Oscar va a realizar su reclamo en el counter de Avianca

Es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,

**SANDRA CORNEJO ORTIZ**  
AUXILIAR DE INFORMES Y PERIFONEO



## **Auxiliar Administrativa Arequipa**

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** martes, 13 de junio de 2017 18:10  
**Para:** 'oescate2003@yahoo.es'  
**CC:** Carlos Jimmy Virrueta Gonzales  
**Asunto:** RE: RESOLUCION N° 023-2017-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N° 025-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor Oscar Enrique Escate Cabrel

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 025-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 025-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"

Sin otro particular, quedamos de Usted.

Atentamente,



Mercedes Carhuayo Munive  
Auxiliar Administrativo Arequipa  
Telf.: (054) 344 834  
Celular: #961051625  
[aux.agp@aap.com.pe](mailto:aux.agp@aap.com.pe)  
[www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

00000006