



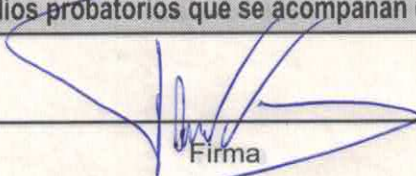

# AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"

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° <b>000028</b> 2017 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante <b>BEANTARLO CHRISTIAN PASCAMONTE VICORRA.</b>		
Teléfono <b>989299182</b>		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida <b>Av. Schlegel No 605</b>		
Provincia / Departamento <b>Tarma / Tarma</b>		
País <b>Perú</b>		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI <b>00515707</b>	Carnet de Extranjería <b>DNI . 00515707</b>	Pasaporte
4 Correo electrónico		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input 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		
<p>Puse en la bandeja de objetos mis pertenencias entre ellas una moneda de 95.00 soles, pasando la máquina de pasap x sin embargo al salir de la máquina no apareció la moneda. Por tanto dejo constancia de este suceso y se revise la máquina de pasap x; puesto que puede tener algún desperfecto, y ocasionar perjuicio a otros pasajeros. Sugiero se revisen los registros de video. Así mismo indico que el personal volvió a revisar y escanear mis pertenencias y no aparece la moneda. El hecho sucedió aprox 16:15 HRS.</p> <p><small>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</small></p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma 		Huella digital 
Fecha: <b>28</b> de <b>Junio</b> de 20 <b>17</b>		

PROVEEDOR

Carta N° 0594-2017-AAP-AQP

Arequipa, 10 de Julio de 2017

Señor:

**GEANCARLO CHRISTIAN BRACAMONTE VIZCARRA**

Av. Billinghamurst N° 605-Tacna

Arequipa -

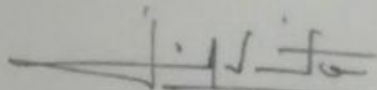
De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 028-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 028-2017-AAP-AQP, de fecha 28 de Junio de 2017, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A**



Carlos Virrueta Gonzales  
Administrador (e) del Aeropuerto de Arequipa

Nombre  
Apellidos  
DNI  
Fecha  
Hora  
Puna  
Posicionamiento  
Español

Grace Rojas Paredes  
41845374  
11/07/17  
12:15 am  
Español

## RESOLUCIÓN N° 028-2017-AAP-AQP

**Expediente :** 028-2017-AAP-AQP  
**Reclamante :** Geancarlo Christian Bracamonte Vizcarra

Arequipa, 10 de Julio de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 028-2017-AAP-AQP de fecha 28 de Junio de 2017, interpuesto por el Sr. Geancarlo Christian Bracamonte Vizcarra, identificado con DNI N° 00515707 (en adelante, el 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 Reclamante presenta su queja expresando que al poner sus objetos en la bandeja para pasar el control de maquina rayos x, entre otros objetos colocó una moneda de S/.5.00 y que al culminar el proceso de control y recoger sus objetos no encontró la referida moneda, por lo que solicite se revise la máquina y eventualmente cámaras de seguridad a fin de evitar ocasionar perjuicios a otros pasajeros.

Que, tras efectuar las verificaciones del caso se solicitó información a las áreas correspondientes las mismas que han evacuado el Informe N° 001-2017-SEG-AQP que se anexa a la presente que da cuenta que no se evidencia la presencia de la moneda referida en el reclamo en ningún momento del proceso de control, por lo que al no corroborarse la existencia de la mencionada moneda ni tampoco existir alguna prueba contundente de que el pasajero haya colocado una moneda entre sus pertenencias, no es posible entender que el sistema esté presentando algún tipo de desperfecto, más aún si el mismo cuenta con los correspondientes mantenimientos y controles para verificar su adecuado funcionamiento.



Que, si bien se agradece al Reclamante el reclamo interpuesto debido a que permite a mi representada verificar el funcionamiento del control que se efectúa, no se verifica que haya existido una moneda y que ésta haya sido extraviada por responsabilidad de mi representada, por lo que 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.

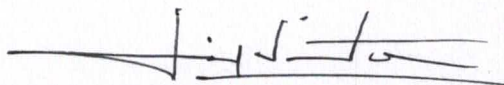
Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 028-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto 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 domicilio consignado en el reclamo.



**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Carlos Jimmy Virrueta González  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**RESOLUCIÓN N° 028-2017-AAP-AQP**  
**ANEXO 1**

**INFORME N°001-2017-SEG-AQP**

**A** : Carlos Jimmy Virrueta Gonzales  
**ADMINISTRADOR DE AEROPUERTO**

**DE** : Enrique Alejandro Chávez Farfán  
**JEFE DE SEGURIDAD (e)**

**ASUNTO** : Descargo de Reclamo 028-2017-AQP

**FECHA** : 05 de Julio del 2017

---

Mediante el presente documento, cumpla con informar, lo acontecido el día 28 de Junio del presente año en el puesto de control e inspección previo a sala de embarque y las acciones tomadas.

El día 28 de Junio el pasajero Geancarlo Christian Bracamonte Vizcarra luego de pasar su inspección por el pórtico detector de metales y la inspección de su equipaje por máquina de rayos x, informó al personal de seguridad (AVSEC) que entre sus pertenencias no se encontraba la moneda (S/.5.00 soles) con la que él contaba al inicio de su inspección; el personal de seguridad realizó la búsqueda inmediatamente en presencia del pasajero (por los costados y debajo de la máquina de rayos x), al no encontrar la moneda, el pasajero se dispuso a colocar su queja en el libro de reclamaciones.

Posterior a al embarque del pasajero, el personal de seguridad en conjunto al supervisor de mantenimiento revisaron las grabaciones del CCTV (cámara ubicada en el puesto de control e inspección) donde se podía apreciar el momento en el que el pasajero pasaba su inspección mas no se podía identificar si colocó alguna moneda en la bandeja donde se encontraban sus otras pertenencias para revisión por máquina de rayos x.

El día 04 de Julio se revisaron nuevamente las grabaciones en presencia del Dr. Tito Luque y mi persona, donde se puede corroborar lo anterior mencionado, donde además se puede descartar la manipulación de las pertenencias del pasajero por el personal de seguridad. Adicionalmente se han revisado las imágenes guardadas por la máquina de

**RESOLUCIÓN N° 028-2017-AAP-AQP**  
**ANEXO 1**


rayos x, donde se pueden identificar las pertenencias que coloca el pasajero (corroborado con las grabaciones del CCTV) pero no se logra visualizar ninguna moneda u objeto alguno con forma y/o material parecido (en base a la tabla de colores de la máquina de rayos x.

Es todo en cuanto cumplo con informar a su despacho para los fines que estime conveniente.

Adjunto.- Imagen de Máquina de Rayos X

Atentamente,



  
Enrique Alejandro Chávez Farfán  
Jefe de Seguridad (e)

**RESOLUCIÓN N° 028-2017-AAP-AQP**  
**ANEXO 1**

**ADJUNTO**

