



## **RESOLUCIÓN N° 0016-2017-AAP-AQP-MP**

**Expediente** : 016-2017-AAP-AQP  
**Reclamante** : Alex Nicanor Rodríguez Ortiz

Arequipa, 06 de abril del 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 0016-2017-AAP-AQP de fecha 17 de marzo de 2017, interpuesto por el Sr. Alex Nicanor Rodríguez Ortiz, identificado con DNI N° 40786355 (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 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.

El Reclamante presenta el formulario de presentación de reclamos aduciendo que por falta de seguridad solicita se le entreguen los videos de las cámaras de video vigilancia correspondientes a la Zona de Embarque (puerta 4) del día 17 de enero de 2017 entre las 14:00 y 16:00 horas. Al respecto indica que en dicha fecha sustrajeron su billetera con sus tarjetas de débito, crédito y con su dinero en efectivo.

Sobre el particular, lo primero a tener en cuenta es que la custodia de los objetos personales que transportan los pasajeros dentro de las instalaciones del Aeropuerto es de entera responsabilidad de éstos últimos, por lo que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no se responsabiliza de la pérdida o robo de los objetos de propiedad de los pasajeros.

Que, con relación a su solicitud para que se le entreguen los videos de las cámaras de video vigilancia correspondientes a la Zona de Embarque (puerta 4) del día 17 de enero de 2017



entre las 14:00 y 16:00 horas, se indica que la empresa pondrá a su disposición la grabación solicitada siempre y cuando ello sea requerido por la autoridad correspondiente.

Que, en ese sentido, al no brindar la grabación solicitada hasta que no medie una orden por parte de la autoridad competente no existe incumplimiento por parte de nuestra empresa debido a que no constituye una obligación el brindar acceso a dichas cámaras por motivos de seguridad del aeropuerto, sin perjuicio de ello se deja a salvo el derecho del Reclamante de efectuar el mencionado requerimiento por la vía correspondiente a fin que se le pueda permitir el acceso a las cámaras de seguridad.

Que, no obstante lo expuesto, se informa al Reclamante que de una revisión de la grabación solicitada -efectuado por el personal que labora en el Aeropuerto- no se ha podido evidenciar la sustracción alegada por el Reclamante en el presente caso, no obstante, reiteramos, dicha grabación será puesta a su disposición siempre y cuando ello sea requerido por la autoridad competente.

Que, en atención a lo expuesto y considerando que no se evidencia ningún incumplimiento de nuestra empresa en lo que respecta a sus obligaciones legales y/o contractuales, 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° 0016-2017-AAP-AQP, interpuesto por la 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 Gonzales  
**Administrador (e) Aeropuerto de Arequipa**