


FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000005		2017 - AAP - TCG	
Nombre y Apellido completos del Reclamante			
Nelson José González Rivera			
Teléfono		986-283013	
Calle / Av. / Avenida			
Av. José González Mz E. Lote 17.			
Provincia / Departamento			
Tarma / Tarma			
País			
Perú			
Documento de Identidad del Reclamante			
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
	000853456		
Correo electrónico			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>			
Presidencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo			
Administrador del Aeropuerto			
Identificación y Precisión del Reclamo			
<p>Hoy 17/10/17 fui al baño luego de salir a retirar Maletas del vuelo de Peruvian. de 5:45 pm. Olvide mi celular y al regresar en menos de 2 minutos ya no estaba. Consulté a la Srta. de limpieza y manifesté no saber nada. Dejo constancia de ello en este momento</p>			
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)			
Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
Firma		Huella digital	
Nelson González			
Fecha: 17 de Octubre de 20 17			

PROVEEDOR

RESOLUCIÓN N° 005-2017-AAP-TCQ

Expediente : 005-2017-AAP-TCQ
Reclamante : Nelson José Gonzales

Tacna, 19 de octubre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 005-2017-AAP-TCQ de fecha 17 de octubre de 2017, interpuesto por Nelson José Gonzales, identificado con CE N° 000853456 (en adelante, el 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 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, la Reclamante presenta su queja manifestando que el día 17 de octubre dejó olvidado su celular en el baño y que tras regresar en menos de dos minutos según refiere ya no estaba por lo que consultó con la señora de limpieza quien le manifestó que no sabía nada.

Que, al respecto se cuenta con el reporte del personal AVSEC que da cuenta del reclamo interpuesto y de lo informado al Reclamante en el sentido que no se había encontrado el celular olvidado.

Que, sobre el particular, no obstante lamentar la situación mencionada, cabe indicar que la custodia de las pertenencias de los pasajeros es exclusivamente de ellos, no siendo obligación de la empresa la mencionada custodia.

Que, en ese sentido, al no existir una acción u omisión imputable a la empresa que haya originado la pérdida del celular alegada, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de indicar la disposición de la empresa para colaborar con las investigaciones correspondientes por parte de las autoridades en caso se haya optado por ello.



06
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,

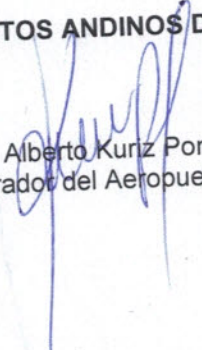
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 005-2017-AAP-TCQ, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto 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

RESOLUCIÓN N° 005-2017-AAP-TCQ
ANEXO

INFORME N° 012 – 2017 – SEG – AAP - TCQ

A : SR. KURIZ PONCE AGUSTIN ALBERTO
Administrador (e) Aeropuerto Tacna

DE : SR. GROVER VEGA PEREZ
Jefe de Seguridad Aeropuerto Tacna

REFERENCIA : RECLAMO No. 005

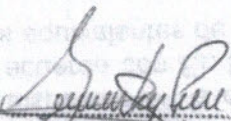
FECHA : Tacna, 17 de Octubre del 2017

Tengo a bien dirigirme a Ud. para informarle que el día de ayer se me apersono el Sr. Nelson Gonzales pasajero del vuelo de Peruvian Airlines señalando que al momento de estar en Sala de Llegada dejó olvidado su celular dentro de los SSHH para proceder a recoger su equipaje y al percatarse volvió a los SSHH no encontrando su celular; según señala todo esto fue en un lapso de aproximadamente 2 minutos.

El pasajero en mención hizo la consulta a personal de limpieza - Empresa OL - Sra. Ana Mejía quien señaló que no encontró ningún celular mientras ella realizaba limpieza en sala de llegada incluyendo los SSHH señalando que solo vio a otro pasajero salir de los SSHH antes de ser consultada por el pasajero en mención.

El pasajero solicitó el libro de reclamaciones para dejar constancia de lo acontecido brindándole las facilidades del caso y a la vez dejándole en claro que cada pasajero es responsable del cuidado de sus pertenencias.

Sin otro particular, es todo cuanto informo a Ud.


GROVER VEGA PEREZ
Jefe de Seguridad
Aeropuerto Tacna



RESOLUCIÓN N° 005-2017-AAP-TCQ
ANEXO

10na 17 de Octubre de 2017

A. Grover Vega. S.A.

DE: Ana Mejía

ASUNTO: Perdida de Celular

Fecha 17/10/2017

Puesto Llegada de Pasajeros

- Siendo las 18:00 horas yo me encontraba laborando en el area de llegada. ingresaron todos los pasajeros y luego se retiraron rapidamente yo comence a limpiar los baños y luego me dirigí al baño de varones para limpiar y estaba un pasajero de contextura gruesa con polo celeste y pantalón negro. pero yo me retire y me fui al otro baño y luego entro un señor reclamando que se olvido su celular en baño de varones fuimos a haver pero ya no había el celular ni el señor que estaba en el baño

Es todo en cuanto a lo que tengo que informar

Ana Mejía
59747470



Carta N° 114 -2017-AAP
Tacna, 19 de Octubre de 2017

RESOLUCIÓN N° 005-2017-AAP-TCQ

Expediente : 005-2017-AAP-TCQ
Reclamante : Nelson José Gonzales

Señor:
NELSON JOSE GONZALES
Asoc. Zora Carbajal Mz. E Lt.17
Tacna-

El reclamo N° 005-2017-AAP-TCQ de fecha 17 de octubre de 2017, interpuesto por Nelson José Gonzales, identificado con D.L. N° 060053478 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna (en adelante, el Aeropuerto).

De nuestra consideración,
Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 005-2017-AAP-TCQ, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 005-2017-AAP-TCQ, de fecha 17 de Octubre 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.

Que mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAM publicada el 11 de junio del 2011 se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAM (en adelante, el Reglamento de OSITRAM).

Que el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) sustituyó al Reglamento de OSITRAM, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2011-CD-OSITRAM y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A

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. De igual modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de prescripción previstos en el Artículo 14 del Reglamento.

[Handwritten Signature]
Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

Que, la Reclamante presenta el celular en el baño y que tras haber sido devuelto el día 17 de octubre del 2017, el celular no funciona y que al consultarlo con la señora [Nombre] no se encuentra nada.

Que, al respecto se cuenta con el reporte del personal AVSEC que da cuenta del reclamo interpuesto, y de lo informado al Reclamante en el sentido que no se había encontrado el celular olvidado.

[Handwritten Signature]
Deysi Arimuya Pizango

44303537

Que sobre el punto mencionado, cabe indicar que la custodia de las pertenencias de los pasajeros es exclusivamente de ellos, no siendo obligación de la empresa la mencionada.

Que, en ese sentido, el no existir una acción o responsabilidad imputable a la empresa que haya originado la pérdida del celular, impide continuar interponiendo el reclamo interpuesto, sin perjuicio de indicar la disposición de [Nombre] colaborar con las investigaciones correspondientes por parte de las autoridades en caso se haya estado por el.

[Handwritten Signature]
Deysi A.P.
Espera

