



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000010 2017 - AAP - PEM		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
RUTH QUIROGA ESCOBAR		
Teléfono 993 620 748		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida AV DOS DE MAYO 371 INTERIOR		
Provincia / Departamento TAMBOPATA - MADRE DE DIOS		
Pais PERU		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 42428857	Carnet de Extranjería -	Pasaporte -
4 Correo electrónico		
RUTH AYBARI@hotmail.com		
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		
<p>El 13 de noviembre horas 18:20 pm aprox desembarco del vuelo 2081, siendo la última persona y compañía en retirarme del aeropuerto (sala de llegada) debido a que demoraron en mi recibo, olvide mi cartera de cosméticos (neceser) valorizado en 600 soles aprox, quedando solo el personal de limpieza Sra: Donita Aniseto Moreno quien guardaba los coches que transportan los equipajes no habian mas personas sabiendo que su labor de la señora es guardar los coches y yo olvide dicha cartera en el carrito transportador recogiendo mis otras maletas (Adjuntar otra página de requerir más espacio) y no mi cartera solicite información y nadie me dio nada.</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Registros de llegada de pasajeros Latam.		
Firma		Huella digital
		
Fecha: 14 de Noviembre de 2017		

RESOLUCIÓN N° 010-2017-AAP-PEM

Expediente : 010-2017-AAP-PEM
Reclamante : Ruth Quilca Escobar

Puerto Maldonado, 22 de noviembre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 010-2017-AAP-PEM de fecha 14 de noviembre de 2017, interpuesto por Ruth Quilca Escobar, identificada con DNI N° 42428857 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado (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 indicando que el día 13 de noviembre de 2017 desembarcó del vuelo 2081, siendo la última persona en retirarse de la sala de llegadas debido a que se demoraron en recogerla. Señala que olvidó su cartera de cosméticos valorizado en S/. 600.00 quedando solo el personal de limpieza, Sra. Danit Aniseto Moreno, quien guardaba los coches porta equipajes a la que le había preguntado por la cartera olvidada sin que dicha persona ni ninguna otra supiera darle referencias por el objeto olvidado e indicando únicamente que no vieron nada.

Que, al respecto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, debemos precisar con todo respeto que la custodia y responsabilidad de las pertenencias de los pasajeros es exclusivamente de ellos mismos y que no existe ninguna obligación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. como de ningún administrador de Aeropuertos, custodiar las pertenencias de los pasajeros.

Que, no obstante ello, cuando la empresa encuentra algún objeto olvidado lo pone en custodia a fin de que la persona que lo olvidó pueda recuperarlo, ello siempre y cuando el objeto sea encontrado.

Que, asimismo, la empresa a través de su área de seguridad realiza las inspecciones correspondientes al personal al ingresar a la zona de trabajo y al salir como mecanismo de control y que en el presente caso, no se verificó o reportó el día de los hechos ninguna incidencia irregular.



Que, en ese sentido, reiteramos que pese a comprender el malestar de la Reclamante, no contamos con ninguna evidencia que nos permita inferir de algún acto ilícito de nuestro personal respecto de la pertenencia olvidada por la Reclamante, ni que se haya reportado como olvidada dicha pertenencia en las instalaciones del Terminal, por lo que no existe ningún incumplimiento imputable a la empresa o a su personal por la pertenencia que la Reclamante señala haber olvidado.

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° 010-2017-AAP-PEM, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender su malestar por la situación acontecida.

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 consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**


JONATHAN PAREJA MENDOZA
ADMINISTRADOR

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado
Enviado el: jueves, 23 de noviembre de 2017 01:09 p.m.
Para: ruthayb11@hotmail.com
CC: Abel Flores; Javier Rizo-Patron Larraburre; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Supervisor de Seguridad Puerto Maldonado
Asunto: RESOLUCION N° 010-2017-AAP-PEM
Datos adjuntos: RESOLUCION N° 010-2017-AAP-PEM.pdf

Estimada Sra. Ruth Quilca.

Por la presente se adjunta la resolución N° 010-2017-AAP-PEM, que atiende a su reclamo, presentado el 14 de noviembre de 2017 en las instalaciones del Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Así mismo quedamos atentos a la confirmación de recepción de la misma.

Slds.



☎ 082 502029
🌐 www.aap.com.pe 📧 @AeropAndinos
📍 /aeropuertossandinosdelperu
🖨 Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

