



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° <b>000011</b> 2017 - AAP - PEM		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Luis CHAVEZ Luque.		
Teléfono 95 8098808		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida <del>PER</del> RESIDENCIAL NICOLAS PIERDA II ETAPA A6-2		
Provincia / Departamento AREQUIPA - CERCAJO		
Pais PERU		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 99 253726	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico		
luichelu@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		
AEROPUERTO ANDINOS ATO PEM. Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
TOME TAXI EN LA ZONA DE TAXIS (PARKING) Y ESCOGI UN AUTO DE SERVICIO, EL CUAL ME TRASLADO AL TERMINAL TERRESTRE, NO ENTREGO LA MALETA, NO IDENTIFICANDO AL CHOFER. VINE A LOS 15 MINUTOS PARA VER LA GRABACION DE LA CAMARA y SE CONSTATO QUE NO HAY CAMARAS, EN EL PARKING NI EN LA GRABACION DE PEAJE, DE HABER HUBIERO PODIDO DETECTAR AL VEHICULO TAXI QUE TOME. ESPERO QUE EN BIEN DE TODOS LOS USUARIOS SE COLOQUEN CAMARAS, PARA EVITAR. (Adjuntar otra página de requerir más espacio) ESTE IMPASE		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
Fecha: 8 de DICIEMBRE de 20 17		

## RESOLUCIÓN N° 011-2017-AAP-PEM

**Expediente** : 011-2017-AAP-PEM  
**Reclamante** : Luis Chávez Luque

Puerto Maldonado, 13 de diciembre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 011-2017-AAP-PEM de fecha 8 de diciembre de 2017, interpuesto por Luis Chávez Luque, identificado con DNI N° 29253726 (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 tomó un taxi en el área de parqueo en el Aeropuerto y que al llegar al Terminal Terrestre el taxista a quien no pudo identificar no le entregó su maleta. Señala que al regresar a los 15 minutos al Aeropuerto para recibir las cámaras a fin de identificar al taxista se le indicó que no había cámaras, por lo que indica que en bien de todos los usuarios se coloquen cámaras para evitar este tipo de impases.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Reporte de Seguridad que da cuenta de lo sucedido y que se adjunta como Anexo a la presente.

Que, al respecto, cabe indicar que lamentablemente el Aeropuerto no cuenta con cámaras de seguridad pues así fue recibido del Estado y tampoco el Estado incluyó como equipamiento obligatorio a adquirir cámaras de seguridad.

Que, sin embargo, toda vez que el Contrato de Concesión contempla la adquisición de nuevo equipamiento que deberá ser propuesto adquirir al Estado por parte de Aeropuertos Andinos del Perú, se le indica al reclamante que dicha propuesta ya fue efectuada a través de los planes de equipamiento que están próximo a aprobarse por parte del Estado, para que se gestione su adquisición a través de los procedimientos legales y contractuales establecidos.



Que, de acuerdo con ello, no obstante lamentar lo sucedido, corresponde declarar infundado el presente reclamo toda vez que no se ha identificado un incumplimiento por parte de la empresa, sin perjuicio de indicar al reclamante que la empresa pondrá mayor énfasis para que el Aeropuerto cuente con las cámaras de seguridad lo antes posible.

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° 011-2017-AAP-PEM, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de lamentar lo sucedido e indicar que ya se están realizando las acciones requeridas para que el Aeropuerto cuente con cámaras de seguridad.

**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

**RESOLUCIÓN Nº 011-2017-AAP-PEM**  
**ANEXO**

	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007	Edición Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014
---	---	---

**FECHA:** 08-12-2017

**HORA:** 14:57 pm

**DE:** Brian Incacutipa Ramos

**CARGO:** Jefe de Grupo

**A:** Marvin Alan Noa Barra

**CARGO:** Jefe de Seguridad

**ASUNTO:** RECLAMO N° 000012-2016-AAP-PEM    **LUGAR DE NOVEDAD:** PUESTO DE INSPECCION

**HECHOS**

Cumplo con informar lo siguiente:

siendo las 14:57 Horas aproximadamente se apersono a puesto de control el Sr: Luis Chavez Luque con DNI: 29253726, solicitando la grabacion de las camaras de seguridad de la playa de estacionamiento y parking aduciendo que el transporte que lo habia trasladado no le entrego sus pertenencias el cual manifesto que el Sr. arribo a las 13:00 pm a nuestra ciudad de puerto maldonado, en el vuelo LATAM 2075, al salir (sala de llegada), tomo un taxi(Auto), que no lo identifico, reconocio, ni tomo apunte de matricula y el logo de la empresa de Transporte. Una vez tomado el taxi, le hizo el servicio de trasladarlo al Terminal Terrestre de nuestra ciudad (con todas sus pertenencias), una vez estando en el Terminal el señor Luis identifico a un amigo suyo, bajo y fue a saludarlo (dejando su equipaje en el taxi), paso unos segundos (según se distrajo), el taxi que el tomó desapareció. Es por eso que se apersona al puesto de control, preguntando, deseando ver las camaras del Aeropuerto, para recién identificar al sospechoso (taxista). Se le comunico al Sr: que no contamos con camaras de seguridad en playa de estacionamiento, ni en parquin. Fue por eso que pidió el libro de reclamaciones, el cual no se le nego en ningun momento.

Compilando la información brindada por los Oficiales AVSEC de Turno.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.

Atentamente.

  
.....  
Brian Felipe Incacutipa Ramos  
Jefe de Grupo AVSEC

## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Puerto Maldonado  
**Enviado el:** miércoles, 13 de diciembre de 2017 04:12 p.m.  
**Para:** luichali@hotmail.com  
**CC:** Abel Flores; Javier Rizo-Patron Larraburre; Jonathan Henry Pareja Mendoza; Supervisor de Seguridad Puerto Maldonado  
**Asunto:** RESOLUCION N° 011-2017-AAP-PEM  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N° 011-2017-AAP-PEM.pdf

Estimado Sr. Chavez

Por la presente se adjunta la resolución N° 011-2017-AAP-PEM, que atiende a su reclamo, presentado el 08 de Diciembre 2017 en las instalaciones del Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

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

Slds.

