



AEROPUERTO INTERNACIONAL "CORONEL FAF CARLOS CIRIANI SANTA ROSA"

TACNA

Car. Panamericana Sur N° S/N - Tacna

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000011 2017 - AAP - TCQ		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	JUAN CARLOS MARISCAL VILLAVICENCIO	
	Teléfono 951292401	
2	Domicilio del Reclamante	
	Calle/ Jirón/ Avenida AV. JUAN DE ALIAGA #635 DPTO 1002, MAGDALENA	
	Provincia / Departamento LIMA / LIMA	
	Pais PERÚ	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 09453074	Carnet de Extranjería —
		Pasaporte —
4	Correo electrónico	
	Juan.mariscal@ mariscal .MINSUR.COM CELULAR 951292401	
	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 TACNA	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	PERDIDA DE LENTES DE SOL MARCO RAYBAN MODELO WAYFARER EN EQUIPO DE RAYOS X, AL MOMENTO DE PASAR EL CONTROL DE SEGURIDAD MIS LENTES SE CAYERON DE LA BANDEJA A LOS RODILLOS DEL EQUIPO, EL PERSONAL QUE SE ENCONTRABA TOMO LOS LENTES Y LO COLOCO EN LA MALETA DE OTRO PASAJERO SIN PREGUNTAR, AL NOTAR LA AUSENCIA DE MIS LENTES HICE EL RECLAMO INMEDIATAMENTE, LA SEÑORITA RECONOCIO QUE LOS HABIA EN CONTRA y COLOCADO EN OTRA MALETA, NO HICE EL ESFUERZO NECESARIO PARA RECUPERAR MIS LENTES MI PEDIDO ES QUE SE ME REPONGAN LOS LENTES EXTRAVIDOS POR SU PERSONA y FECHA DE EVENTO 27/9/17 16:00 (Adjuntar otra página de requerir más espacio)	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Firma 	Huella digital
	Fecha: 8 de NOVIEMBRE de 20 17	

PROVEEDOR

RESOLUCIÓN N° 011-2017-AAP-TCQ

Expediente : 011-2017-AAP-TCQ
Reclamante : Juan Carlos Mariscal Villavicencio

Tacna, 10 de noviembre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 011-2017-AAP-TCQ de fecha 8 de noviembre de 2017, interpuesto por Juan Carlos Mariscal Villavicencio, identificado con DNI N° 09453074 (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, el Reclamante presenta su queja manifestando que se ha perdido sus lentes con las características señaladas en su escrito debido a que al pasar por el control de seguridad se habrían caído de la bandeja a los rollos del equipo y que el personal de control reconoció que los recogió y los colocó en la maleta de otro pasajero y no hizo nada por recuperarlos por lo que solicita se le reintegren sus lentes.

Que, sobre el particular, se cuenta con el informe del Oficial de Seguridad que da cuenta de lo sucedido y de las explicaciones correspondientes que se anexa.

Que, al respecto debe tenerse en cuenta que si bien la empresa efectúa el control del equipaje de mano y de las personas que van a ingresar a la zona restringida del Aeropuerto en cumplimiento de obligaciones legales de seguridad a efectos de evitar actos de interferencia ilícita ello no hace a su personal a cargo de dichas labores de custodiar las pertenencias que los pasajeros llevan consigo, siendo los pasajeros los únicos responsables de verificar que estén todas sus pertenencias tras el control.

Que, en el presente caso, del reporte de los hechos no se reconoce que el personal haya tomado los lentes del pasajero y los haya colocado en la maleta de otro pasajero, como se refiere en el



reclamo. Lo que se reconoce es que el personal de control vio los lentes junto a un equipaje y pudo apreciar eventualmente al pasajero que presuntamente se los llevó por lo que frente al requerimiento del reclamante intentó ubicarlo sin éxito.

Que, en ese sentido, al no existir evidencia de que el persona del Aeropuerto haya puesto los lentes en la maleta de otro pasajero no es posible imputar alguna responsabilidad al personal y a la empresa, considerando repetimos que la responsabilidad por la custodia de las pertenencias de los pasajeros corresponden exclusivamente a éstos por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de comprender el malestar del reclamante.

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-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 correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Alberto Kuriz Ponce

Administrador del Aeropuerto de Tacna

RESOLUCIÓN N° 011-2017-AAP-TCQ
ANEXO

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

INFORME N°.001-2017- TCQ

AI: Jefe de Seguridad Sr. Grover Vega Perez

DE: Guadalupe Flor Sacari Huanacune

ASUNTO: Reclamo de un pasajero de unos lentes Oscuros

FECHA: 08 de noviembre del 2017

Con respecto al documento es un honor dirigirme a ud, para saludarlo e informarle lo siguiente:

Que con fecha 27-09-2017, un pasajero vino hacerme un reclamo en el momento en que estaban embarcando el vuelo de Latam, de unos lentes oscuros, diciendo que son de su propiedad, al cual yo reconocí que si había unos lentes oscuros a lado de un equipaje que recién había salido de la máquina de rayos x, me imagino que ese pasajero alzo los lentes porque él era el único que estaba ahí.

El pasajero que vino a reclamarme me exigió que yo encontrara al pasajero que había alzado sus lentes, al cual me dirigí en busca de ese pasajero que cogió los lentes y como ya estaban embarcando no le encontré. Y el pasajero que me hizo el reclamo me dijo que yo era responsable de sus pertenencias, al cual yo me dirigí a la persona con respeto y le dije “disculpe ud, pero como pasajero es responsable de sus pertenencias”.

Es cuanto tengo que informar a Ud, en honor a la verdad para los fines que estime conveniente.

Atentamente,



Guadalupe Flor Sacari Huanacune

Oficial de Seguridad

Abel Flores

De: Alberto Kuriz
Enviado el: lunes, 13 de noviembre de 2017 11:20 a.m.
Para: juan.mariscal@minsur.com
CC: Abel Flores; Auxiliar Administrativa Tacna
Asunto: RV: Resolución nro. 011 - TCQ
Datos adjuntos: Resolucion n° 011- TCQ.pdf

Sr. Juan Carlos mariscal Villavicencio buenos días:

Referente a su reclamo interpuesto en nuestro aeropuerto "Coronel Gap Carlos Ciriani Santa Rosa" adjunto resolución N°011-2017-AAP-TCQ, en respuesta a su solicitud.

