



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° **000033** 2017 - AAP - AQP

1 Nombre y Apellido completos del Reclamante

Jessica Saavedra Palomino

Teléfono

2 Domicilio del Reclamante

Calle/ Jirón/ Avenida

Sta. Rita 157 Surco Lima

Provincia / Departamento

Lima

País

Perú

3 Documento de Identidad del Reclamante

DNI

21509628

Carnet de Extranjería

Pasaporte

4 Correo electrónico

jessy-saavedra@hotmail.com

Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico

5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo

Administrador del Aeropuerto

6 Identificación y Precisión del Reclamo

Hay aprox. 6:40 pase el control de seguridad luego de una media hora me percate que tenía mi reloj. y una persona dijo que había reportado un reloj, no me permitieron ver la cámara cuando lo solicité.

(Adjuntar otra página de requerir más espacio)

Cel - 99275995

7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)

Firma

Huella digital



Fecha: 07 de Agosto de 2017

PROVEEDOR

RESOLUCIÓN N° 033-2017-AAP-AQP

Expediente : 033-2017-AAP-AQP
Reclamante : Jessica Saavedra Palomino

Arequipa, 10 de Agosto de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 033-2017-AAP-AQP de fecha 7 de Agosto de 2017, interpuesto por Jessica Saavedra Palomino, identificada con DNI N° 21569628 (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 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 señalando que aproximadamente a las 6:40 pasó por el control de seguridad y que luego de aproximadamente media hora se percató que no tenía su reloj y que una persona le había indicado que se había reportado un reloj. Asimismo que no la dejaron ver las cámaras de seguridad.

Que, tras las revisiones del caso (incluyendo las cámaras) y en atención al reporte que se anexa a la presente resolución (ANEXO 1) no se cuenta con evidencia de que la Reclamante haya dejado olvidado un reloj en el control de seguridad y que se haya reportado como encontrado un reloj.

Que, debe tenerse en cuenta que la custodia y responsabilidad por las pertenencias de los pasajeros corresponden a ellos mismos no siendo responsabilidad de la empresa custodiarlos, salvo que sean encontrados, como ocurre algunas veces en los que los pasajeros olvidan algunas de sus pertenencias y una vez que son encontrados son reportados.

Que, en el presente caso, tras revisar las cámaras de seguridad no se aprecia el olvido de un reloj alegada en el control de seguridad, por lo que la empresa no tiene ninguna responsabilidad por el extravío del mismo.



Que, con relación a la revisión de las cámaras, se indica que pueden ser visualizadas ante requerimiento de la autoridad competente por lo que en caso sea requerido ello se pondrá a disposición las grabaciones efectuadas y que han sido revisadas por personal de la empresa a fin de atender el presente reclamo.

Que, en consecuencia al no existir algún hecho atribuible a Aeropuertos Andinos del Perú S.A respecto de la pérdida del reloj alegada, corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de poner a disposición de la autoridad competente los videos en caso sean requeridos y de lamentar la pérdida alegada por la 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,

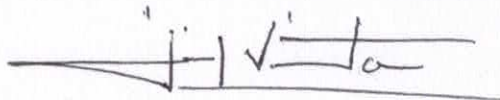
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 033-2017-AAP-AQP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto 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 Gonzáles
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: viernes, 11 de agosto de 2017 12:53 p.m.
Para: jessy_saavedra@hotmail.com
CC: Carlos Jimmy Virrueta Gonzales; Javier Rizo-Patron Larraburre
Asunto: RESOLUCION N° 033-2017-AAP-AQP
Datos adjuntos: @adtjmq22.PDF

Estimada señorita Jessica Saavedra Palomino

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 033-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 033-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"

Sin otro particular, quedamos de usted

Atentamente,



☎ 054 344834 📞 961 051 625
🌐 www.aap.com.pe 📧 @AeropAndinos
📍 /aeropuertosandinosdelperu
♻️ Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

