



AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"

AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N - Cerro Colorado / Arequipa

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000036		2017 - AAP - AQP	
Nombre y Apellido completos del Reclamante			
María Isabel Guiselle Vera Kihien de Parent			
Teléfono			
Domicilio del Reclamante			
Calle/ Jirón/ Avenida			
Calle Misti 418 -			
Provincia / Departamento			
Arequipa			
País			
Perú			
Documento de Identidad del Reclamante			
DNI		Carnet de Extranjería	Pasaporte
04415781			
Correo electrónico			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>			
Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo			
Administrador del Aeropuerto			
Identificación y Precisión del Reclamo			
Me robaron el celular un Iphone 7 plus (delen el area de recogode equipajes, no hay cámaras en el lugar, no hay personal de seguridad, no había nadie para solicitar ayuda en el lugar sólo obstáculos, no hay ninguna respuesta al reclamo, denegues el area de aerolínea.			
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)			
Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
Es en el interior de la aeropuerto			
Firma			Huella digital
Fecha: 14 de Agosto de 2017			

PROVEEDOR

CARGO

Carta N° 0721-2017-AAP

Lima, 23 de agosto de 2017

Señorita
Maria Isabel Guiselle Vera Kihien de Parent
Calle Misti N° 418-Yanahura
Arequipa.-

De nuestra consideración,
Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 036-2017-AAP-AQP de fecha 23 de agosto de 2017, mediante la cual se resuelve el Reclamo N° 036-2017-AAP-AQP de fecha 14 de agosto de 2017, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU S.A.

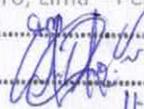


Tito Gerardo Luque Rojas

Administrador del Aeropuerto de Arequipa



Av. Felipe Pardo y Aliaga 657 Of. 403, San Isidro, Lima - Perú - Tel (511) 640 7230
www.aap.com.pe


Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
Nombres: <u>Gerald Andre'</u>
Apellidos: <u>Parent Vera</u>
DNI: <u>78139354</u>
Fecha: <u>24/07/17</u>
Hora: <u>10:22</u>
Firma: 
Parentesco: <u>Hijo</u>

RESOLUCIÓN N° 036-2017-AAP-AQP

Expediente : 036-2017-AAP-AQP
Reclamante : María Isabel Guiselle Vera Kihien de Parent

Arequipa, 23 de Agosto de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 036-2017-AAP-AQP de fecha 14 de Agosto de 2017, interpuesto por María Isabel Guiselle Vera Kihien de Parent, identificada con DNI N° 04415781 (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 indicando que le robaron un celular en el área de recojo de equipaje, expresando su malestar por la falta de cámara de seguridad y de personal para solicitar ayuda, precisando además que hay obstáculos.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe del Supervisor del Terminal que se anexa a la presente que confirma lo indicado en el reclamo interpuesto y de las explicaciones que se le dieron a la Reclamante.

Que, al respecto, pese a lamentar lo referido en cuanto al robo alegado, debe indicarse que la custodia sobre los bienes de los pasajeros no es responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sino que corresponde a los propios pasajeros, por lo que la empresa no es responsable de dicho acto delincinencial, correspondiendo en todo caso a las autoridades competentes realizar las investigaciones para determinar la existencia del robo y a los presuntos responsables.

Que, con relación a la falta de cámaras de seguridad, cabe advertir que en la zona donde se menciona se habría producido el robo no se cuenta con cámaras de seguridad, toda vez que las cámaras de seguridad que fueron adquiridas como parte de las obras obligatorias que el Estado dispuso ejecutar en el Aeropuerto se han ubicado prioritariamente en el acceso a la zonas



restringidas del aeropuerto a fin de garantizar la seguridad aeroportuaria frente a actos de interferencia ilícita con las operaciones aeroportuarias.

Que, en todo caso, para las inversiones que se tienen proyectado ejecutar y que deben contar con las aprobaciones estatales correspondientes en el marco del Contrato de Concesión y las normas legales correspondientes, se están incluyendo cámaras de seguridad adicionales por lo que tampoco se advierte un incumplimiento de la empresa por la ausencia de cámaras en dicha zona del aeropuerto, teniendo en cuenta que la empresa debe dar cumplimiento al Contrato de Concesión para ejecutar inversiones y que además tal circunstancia no es la causante del robo alegado.

Que, con relación a la falta de personal de seguridad, cabe advertir que la empresa cuenta con el personal correspondiente y que dicho personal tiene a su cargo funciones específicas que cumplir y que no puede descuidar, dentro de las cuales no se encuentra la de investigar robos a las pertenencias de los pasajeros.

Que, con relación a los obstáculos referidos, tal circunstancia no corresponde a un control dispuesto por la empresa, sino a un control dispuesto por el Estado a través de SENASA, por lo que no es atribuible a la empresa la necesidad de pasar por dicho control antes de dejar el aeropuerto.

Que, atendiendo a lo indicado, corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de comprender el malestar de la reclamante y de ponernos a disposición para las investigaciones que las autoridades competentes tengan a bien realizar con relación al robo alegado.

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,

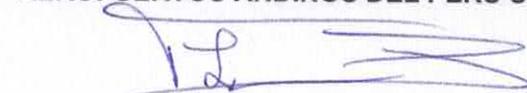
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 036-2017-AAP-AQP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y de ponernos a disposición para las investigaciones que las autoridades competentes tengan a bien realizar con relación al robo alegado.

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.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



RESOLUCIÓN N° 036-2017-AAP-AQP
ANEXO 1

INFORME SUPT01408-2017

PARA : Sr. Carlos Jimmy Virrueta Gonzáles
Administrador

DE : José Gómez Moscoso
Supervisor de Terminal

FECHA : 14-08-2017

ASUNTO : Informe del Reclamo N° 036-2017-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle acerca del Reclamo N°00036 interpuesto el día 14 de Agosto en el Área de Informes.

1. El día 14 de Agosto a horas 19:10 p.m. estando cumpliendo funciones de Sup. Terminal recibo la llamada de la Srta. Encargada de Informes, la cual solicitaba mi presencia en Informes debido a que una pasajera deseaba colocar su reclamo en el Libro de Reclamaciones.
2. Llego a los pocos minutos y encuentro a la Sra. Maria Isabel Vera Kihien de Parent (DNI: 04415781) ante la cual me presento y le pido que me diga cuál era su queja para poderle ayudar, y me indica que su hijo había sufrido un robo en la sala de Llegada al costado de la faja (Entrega de Equipajes Vuelo LA2147) y quería tener acceso a las cámaras para poder identificar quien sustrajo el celular de su hijo. Así mismo su hija manifestó su malestar por no contar con Cámaras de Seguridad, por no tener personal de seguridad más cerca, y por el control de SENASA que no los dejaron salir rápidamente.
3. Acto seguido le explico con el debido respeto que a nombre de la empresa lamentábamos el robo del cual fue víctima su hijo, y la falta de apoyo del personal que se encontraba cerca pero que no podíamos controlar el accionar de otros pasajeros por eso se debía tener mayor atención con sus pertenencias para evitar estos lamentables hechos, así mismo, se le pidió las disculpas del caso por no poder ayudarles con las imágenes de video que solicitaban.
4. Sin embargo se les recomendó solicitar el apoyo policial y reportar de inmediato el robo del equipo con el operador Movil, ya que con la tecnología que poseía su equipo móvil (Iphone 7 Plus) y las herramientas que ha implementado el Ministerio del Interior, se podía impedir que este equipo se use para otro usuario y que esperara a que vuelvan a encender el equipo y se coordinara con la Policía para su intervención al tenerlo localizado por GPS.
5. Los pasajeros continuaron con la Colocación de la denuncia en la Comisaría del Aeropuerto.
6. La Pasajera insistió en escribir su reclamo por lo que se le facilitó éste con la Srta. Recepcionista de Informes.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

José Gómez Moscoso
Supervisor de Terminal

