



## FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

<b>RECLAMO N°</b> 000042 2017 - AAP - AQP		
<b>1 Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
José Eusebio Delgado Barriga		
Teléfono 959652074		
<b>2 Domicilio del Reclamante</b>		
Calle/ Jirón/ Avenida Av. 13 de Junio 408 Urb. Los Olivos - J.L.B. y Rivero		
Provincia / Departamento Arequipa - Arequipa		
País Perú		
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
29738660		
<b>4 Correo electrónico</b>		
jdelgadobarriga@yahoo.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., ante quien se interpone el Reclamo</b>		
Administrador del Aeropuerto		
<b>6 Identificación y Precisión del Reclamo</b>		
<p>Al momento de pasar por el escaner a las 20:40 horas, se colocó en la bandeja mis pertenencias laptop, cargador, celulares, correa y otros, en otra bandeja una casaca marca PERS color crema y al momento de pasar el control y recoger mis pertenencias la casaca crema peló de color negro en una de las mangas y espalda, producto de la suciedad de la faja y polvos. Se necesita realizar el mantenimiento correspondiente.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
<b>7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)</b>		
<b>Firma</b>		<b>Huella digital</b>
Fecha: 16 de Octubre de 2017		

## **RESOLUCIÓN N° 042-2017-AAP-AQP**

**Expediente** : 042-2017-AAP-AQP  
**Reclamante** : Jesús Eusebio Delgado Barriga

Arequipa, 19 de Octubre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 042-2017-AAP-AQP de fecha 16 de Octubre de 2017, interpuesto por Jesús Eusebio Delgado Barriga, identificado con DNI N° 29738660 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja señalando que tras pasar sus pertenencias por el control de seguridad se percató que su casaca salió manchada en la manga y espalda por la suciedad de la faja.

Que, al respecto, se cuenta con información fotográfica de la casaca de marca PIEERS con las manchas alegadas que se Anexa a la presente.

Que, asimismo, tras las averiguaciones del caso, la casaca se habría caído de una de las bandejas cuando estaba siendo inspeccionada en la máquina de rayos X, y al contacto con la faja transportadora se manchó.

Que, en ese sentido, si bien se trata de un hecho fortuito no imputable a la empresa que amerite declarar fundado el presente reclamo, la empresa ha considerado atender el mismo y resarcir el daño ocasionado a la casaca, pagando el precio de una nueva casaca al reclamante idéntica o similar a la que sufrió el daño, para lo cual se dispone que el reclamante se contacte con el Administrador del Aeropuerto que suscribe la presente resolución al siguiente correo electrónico: [tito.luque@aap.com.pe](mailto:tito.luque@aap.com.pe) a fin de coordinar si se hará entrega de una nueva casaca o se pagará un precio equivalente.



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° 042-2017-AAP-AQP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de atender el reclamo en el sentido de resarcir el daño ocasionado a la casaca del Reclamante en los términos expresados en la parte considerativa.

**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 domicilio consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**RESOLUCIÓN N° 042-2017-AAP-AQP**  
**ANEXO**



## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** lunes, 23 de octubre de 2017 01:08 p.m.  
**Para:** jdelgadobarriga@yahoo.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCION N° 042-2017-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN 042-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor Jesús Eusebio Delgado Barriga,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 042-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 042-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón".

Como indica la resolución, la empresa ha considerado resarcir el daño ocasionado a la prenda, por lo cual pedimos realizar la compra solicitando la factura a nombre de:

Aeropuertos Andinos del Perú S.A.  
RUC: 20538593053  
Dirección: Av. Aeropuerto S/N Cerro Colorado

Posteriormente contactarse al siguiente correo:

[Tito.luque@aap.com.pe](mailto:Tito.luque@aap.com.pe)  
Teléfono 989165904/961051625

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

