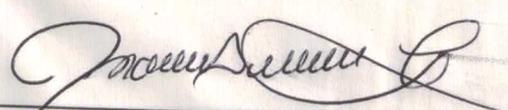


FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000002 2018 - AAP - AQP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Marleni Reyna Asenardo Calci	
	Teléfono	
2	Domicilio del Reclamante	
	Calle/ Jirón/ Avenida	
	Calle José Carlos Mariátegui 219 urb 15 de Enero, Paucapata	
	Provincia / Departamento	
	Arequipa	
	País	
	Perú	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	29603088	
	Pasaporte	
4	Correo electrónico	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> marleni.asenardo@gmail.com	
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	<p>Me detuvieron un rollo de cable indeco sellado, producto que según las fotos del aeropuerto no es restringido, al q no me dieron opción para recogerlo (viaje miércoles 18.20 hrs LPM y regreso lunes 22 7.40 am)</p> <p>Asimismo, se encontró a una conocida de LPM dentro de embarque a quien se le solicitó por favor recogerlo a quien se le dio el check del boleto, a quien le señalaron q no se podía. Cabe señalar q no entregaron ninguna comprobante de la detención del bien y más aun de lo desechado.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Cámaras de seguridad del aeropuerto 17/01/18 hrs 5.50 pm. aprox.	
Firma		Huella digital
		
Fecha: 22 de Enero de 2018		

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: martes, 23 de enero de 2018 05:36 p.m.
Para: marleni.asenardo@gmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCION N° 002-2018-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCION N° 002-2018-AAP-AQP.PDF

Estimada señorita Marleni Reyna Asenardo Calci,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 002-2018-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 002-2018-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón".

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



RESOLUCIÓN N° 002-2018-AAP-AQP

Expediente : 002-2018-AAP-AQP
Reclamante : Marleni Reyna Asenardo Calci

Arequipa, 23 de Enero de 2018.

VISTO:

El reclamo N° 002-2018-AAP-AQP de fecha 22 de Enero de 2018, interpuesto por Marleni Reyna Asenardo Calci, identificada con DNI N° 29603088 (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 el día 17 de Enero de 2018 en el control de seguridad de ingreso a la Sala de Embarque se le retuvo un rollo de cable indeco sellado pese a que no se encuentran en la fotos de producto prohibidos y no se le dio la opción de recogerlo en una fecha posterior.

Que, sobre el particular se cuenta con el reporte de seguridad que da cuenta de lo sucedido (Anexo 1).

Que, de acuerdo con lo indicado y en virtud de las disposiciones sobre seguridad aeroportuarias, entre la cuales se encuentra lo previsto en el Artículo 10 de la Ley N° 28404 el personal de control del Aeropuerto cuenta con facultades para en caso de detectar algún objeto que pueda resultar una amenaza para la seguridad y que pueda ser utilizado para realizar actos de interferencia ilícita a retenerlos o eventualmente a darle la opción al pasajero de retirarlo en el momento en que se identifique, conforme se le indicó.

Que, en el presente caso, se aprecia que la Reclamante optó por la retención y no por retirarlo en el momento por lo que no se aprecia un proceder indebido en el accionar del personal de control.

Que, respecto de la posibilidad de recoger objetos retenidos en fecha posterior, cabe indicar que dicha posibilidad no se encuentra prevista, toda vez que de acuerdo a la normatividad no existe



obligación del personal de control de custodiar los objetos que son retenidos, razón por la cual se da la oportunidad a los pasajeros de poder en el momento retirarlos si lo desean o permitir su retención.

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,

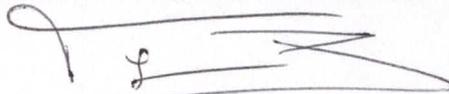
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNADO el reclamo N° 002-2018-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 domicilio consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



RESOLUCIÓN N° 002-2018-AAP-AQP
ANEXO 1

	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA	SEG-AAP-FO-001(a) Versión: 01 Fecha de emisión: 07/09/2017
---	---	---

FECHA : 22/01/2018

HORA: 17:00

DE: Alejandro Chávez Farfán

CARGO: Jefe de Seguridad

PARA: Tito Luque Rojas

CARGO Administrador

ASUNTO: Reclamos 002-2018

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

El día miércoles 17 del presente mes, aproximadamente a las 18:00 horas, la pasajera Marleni Reyna Asenardo Calci, se disponía a pasar los controles de sala de embarque cuando se detectó a través de la máquina de rayos x alambre de cobre, por lo que el oficial de seguridad Rosa Cerpa indicó a la pasajera que pueda mostrarle el objeto que portaba dentro de su equipaje de mano, verificando que se trataba de un rollo de cable de cobre, a lo que el oficial de seguridad indicó que se trataba de un objeto prohibido para su embarque como equipaje de mano debido a que este podría utilizarse como componente para la elaboración de un dispositivo explosivo improvisado (IED) ingresado por partes a la sala de embarque y por la cantidad del mismo se considera un artículo contundente, se le dio la opción a la pasajera de poder embarcar dicho objeto como equipaje de bodega o la posibilidad de entrégalo a algún familiar que se encuentre en la zona pública, pero en ambos casos para su reingreso tendría que realizar el pago del TUUA, la pasajera indicó que no contaba con tiempo ya que su vuelo estaba próximo a partir, dejando el rollo de cable en la urna de artículos prohibidos ubicadas en el control de seguridad.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.


E. Alejandro Chávez Farfán
Jefe de Seguridad



Este documento no debe ser alterado total o parcialmente sin autorización del SIG
R.S: Aeropuertos Andinos del Perú S.A. / RUC: 20538598053 / Av. San Felipe Pardo y Aliaga N° 675, Of. 403 San Isidro- Lima Act. Económica: Operador de Aeropuertos/ NR
Trabajadores: 175 Aprox.