


FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° <b>000002</b> 2018 - AAP - AYP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Roger Valderrama Guillén		
Teléfono 9-9873-1804		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida Camilo Blas M2 N2, Lote 12, Urb. La Calera, Lima		
Provincia / Departamento		
Lima		
Pais		
Perú		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
08563083		
4 Correo electrónico		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> rvalderrama@manelsa.com.pe		
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>El mal trato del Sr. Deyvi Lujan Palomino de Seguridad, quien indico que no puedo hablar por telefono en la puerta de ingreso del area de control, para inventar luego que podia tomar fotos, cosa que jamas intente hacer. Asimismo, lei todos los avisos escritos en dicha sala y no encontre ninguno que restrinja el hablar por telefono. Deberian educar al Sr. Lujan y a su acompañante a ser mas amables con los pasajeros y no mentir por algo que no se realizo.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
Roger Valderrama Guillén		
Fecha: 11 de Marzo de 2018		

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 002-2018-AAP-AYP

**Expediente** : 002-2018-AAP-AYP  
**Reclamante** : Roger Valderrama Guillén

Ayacucho, 22 de Marzo de 2018.

### **VISTO:**

El reclamo N° 002-2018-AAP-AYP de fecha 11 de Marzo de 2018, interpuesto por Roger Valderrama Guillén, identificado con DNI N° 08563083 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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 habría sido maltratado por el señor Luján de Seguridad quien le indicó que no podía hablar por teléfono en la puerta de ingreso del área de control, indicándole además que ello generaría que pudiera tomar fotos, lo cual no intentó realizar y que en todo caso no existe ningún aviso que prohíba hablar por teléfono. Por tal motivo requiere capacitar al mencionado señor y a su acompañante para que sean más amables con los pasajeros y no mientan.

Que, con relación al reclamo interpuesto, se cuenta con el informe correspondiente del personal que da su versión sobre los hechos acontecidos y que se anexa a la presente.

Que, al respecto, si bien es cierto no existe algún aviso que prohíba hablar por teléfono celular en el área de inspección de pasajeros, lo cierto es que el personal de seguridad de acuerdo a sus funciones y finalidad debe tomar todas las medidas del caso para evitar en el control resquebrajamientos que puedan conllevar a la realización de actos de interferencia ilícita en perjuicio de las operaciones y pasajeros.

Que, en ese sentido, es razonable que dicho personal pueda indicar al Reclamante que en dicho lugar no se sobre pare por ejemplo para hablar por teléfono pues existe alto riesgo de que las





personas que ya pasaron por el control puedan resquebrajar el sistema al encontrarse cercanas a las personas que aún no lo pasan, permitiendo por ejemplo que se ingresen objetos sin ningún tipo de control.

Que respecto del trato alegado, cabe indicar que suele suceder que al instruirse a alguna persona sobre un determinado comportamiento por personal de seguridad pueda interpretarse como un trato inadecuado o mal trato, sin que ello suceda.

Que, en ese sentido, si bien no existe una prueba que demuestre o evidencie un trato inadecuado o indebido en el comportamiento del personal de seguridad que motive declarar fundado el presente reclamo, pese a que corresponde declararlo infundado, se comprende el malestar del reclamante y la empresa redoblará la capacitación al personal para que en los requerimientos que efectúen por seguridad no dejen la impresión de efectuar un trato inadecuado.

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,

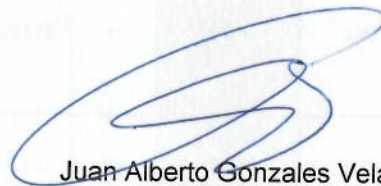
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar infundado el reclamo N° 002-2018-AAP-AYP interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender su malestar e indicarle que la empresa redoblará la capacitación al personal para que en los requerimientos que efectúen por seguridad no dejen la impresión de efectuar un trato inadecuado.

**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.**



Juan Alberto Gonzales Vela  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

**RESOLUCIÓN N° 002-2018-AAP-AYP**



Ayacucho, 21 de Marzo de 2018.

**INFORME N° 001-2018-AYP-SS.**

**A** : Sr. Juan A. Gonzales Vela  
Administrador de Aeropuerto

**De** : Lujan Palomino Deybi.  
Oficial AVSEC

**Asunto** : Informe reclamo 02.

**Fecha** : 11 de Marzo de 2018.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para informarle lo siguiente:

Que siendo las 08:30 horas el Sr. Roger Valderrama guillen pasajero de LAN Perú del vuelo 2180 se aproxima al puesto de control para hablar con su celular ofuscado por la demora de su vuelo en cumplimiento de mi trabajo me acerco y le comunico que no podía permanecer hablando por celular ya que el ya había pasado los controles y que tenía todo el área de embarque para que pueda esperar el vuelo, pero el señor exaltado me pidió que le muestre donde decía que no puede hablar por celular en esa área y mi compañero y yo le reiteramos que tenía que esperar en la sala de embarque por que el ya había sido sometido a una inspección y lo que estábamos evitando es que no tenga contacto con pasajeros que aún no habían pasado inspección ;tras no entender lo que le pedíamos inicio a lanzar improperios hacia nosotros.

Es todo cuanto informo a Ud. para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,

Lujan palomino deybi  
Of:AVSEC  
Ayacucho

c.c.Archivo



Aeropuerto "Crnl FAP. Alfredo Mendivil Duarte" Ayacucho



Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230  
www.aap.com.pe

## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Ayacucho  
**Enviado el:** viernes, 23 de marzo de 2018 10:03 a.m.  
**Para:** rvalderrama@manelsa.com.pe  
**CC:** Juan Alberto Gonzales Vela  
**Asunto:** RECLAMO N°002-2018 AYP  
**Datos adjuntos:** Resolucion N°002-2018 - AAP-AYP.pdf

Estimada Sr. Roger Valderrama Guillen

Ante todo un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°002 que atiende su reclamo presentado el día 11 de Marzo presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

Quedamos a su disposición para cualquier duda y/o consulta.

Saludos,