



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN "
AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado. Provincia y Departamento Arequipa - Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS Nº 000018

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - AQP	
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante			
Erika Marique			
Teléfono 973 816 8549			
2 Correo electrónico bhubba18@hotmail.com			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico			<input checked="" type="checkbox"/>
3 Documento de Identidad del Reclamante			
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
	X		
4 Domicilio del Reclamante			
Calle / Jirón / Avenida Quintra Tristán U1-10 José Luis Bustamante y Ruíz			
Provincia / Departamento Arequipa			
País Perú			
5 Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo			
Administrador del Aeropuerto			
6 Identificación y Precisión el Reclamo			
<p>Pido autorización para poder verificar la pérdida de maleta proveniente de vuelo NEW YORK - AREQUIPA y ^(LAV) fue negada y q me pidan q espere poner denuncia y después un correo lo q lleva más de 5 días y solo estoy en tránsito x 3 días.</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	
Fecha: 18 de Agosto		de 20 21	

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0018-2021-AAP-AQP

Expediente : 0018-2021-AAP-AQP
Reclamante : Erika Manrique Valencia

Arequipa, 24 de Agosto de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0018-2021-AAP-AQP, de fecha 18 de Agosto de 2021, interpuesto por Erika Manrique Valencia quien no consigna número de documento de identidad, consignando carnet de extranjería ilegible (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 pidió autorización para acceder a las imágenes de las cámaras de seguridad del aeropuerto para verificar la pérdida de su maleta del vuelo proveniente de Nueva York realizado por la línea aérea LAN y que frente a dicho requerimiento se le indicó que debía gestionar previamente la denuncia policial lo que a su entender demora más de 5 días y el tiempo que ella tiene es solo de tres al estar sólo de tránsito.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 018-2021-AAP-JSDA que se adjunta como anexo a la presente y que da cuenta de lo sucedido y de las razones que explican el proceder requerido a la Reclamante.

Que, al respecto, si bien se comprende el malestar de la Reclamante por los hechos acontecidos, como puede leerse del informe adjunto, por razones de seguridad y de protección de derechos de las personas, no es posible permitir el acceso a las imágenes de





las cámaras de seguridad del Aeropuerto a cualquier persona que así lo requiera, pues la finalidad de las cámaras de seguridad es identificar y prevenir acciones de interferencia ilícitas a las operaciones aéreas por lo que la cautela de las imágenes es en atención a dicha finalidad.

Que, teniendo en cuenta la finalidad y función de las cámaras de seguridad y las imágenes que las mismas identifican, la posibilidad de su entrega requiere de una solicitud gestionada por autoridad competente, siendo posible acceder a las mismas a través de ellas, lo que en el caso del reclamo fue debidamente informado con la indicación adicional de que podía hacer la denuncia del extravío de su maleta o equipaje en la comisaría que se ubica en el Aeropuerto a fin de dotar de rapidez a su requerimiento.

Que, asimismo, debe tenerse en cuenta que la responsabilidad del equipaje que se transporta en bodega es de la línea aérea transportadora, por lo que la Reclamante podía acudir a la línea aérea para indagar sobre su equipaje para verificar si el mismo fue o no transportado en el vuelo que arribo a la ciudad de Arequipa o si por alguna razón no se realizó y quedarse en el aeropuerto de origen o de transbordo, de ser el caso.

Que, en ese sentido, el hecho de que se haya solicitado a la Reclamante gestionar su denuncia, para a partir de ella, pueda accederse a las imágenes de las cámaras no constituye un requerimiento injustificado ni impide que se puedan acceder a éstas para facilitar las investigaciones del caso que se puedan realizar y determinar la situación del extravío del equipaje de la Reclamante.

Que, de la misma manera, debe señalarse que tampoco tiene necesariamente que demorarse el acceso a las imágenes de las cámaras, pues la comisaría podría requerirlas inmediatamente, después de asentada la denuncia e incluso el hecho que la comisaría pudiera demorarse no implica una afectación a su derecho, toda vez que la investigación se efectuará conforme a los procedimientos policiales establecidos a fin de concluir su investigación, independientemente a que la Reclamante se encuentre o no en la ciudad de Arequipa.

Que, en atención a lo expresado, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, dada la finalidad y funciones que cumplen las cámaras de seguridad en el Aeropuerto, el acceso a las imágenes de las mismas requiere de una solicitud de las autoridades competentes, por lo que la indicación a la Reclamante en el presente caso no constituye un incumplimiento que motive declara fundado su reclamo.

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° 0018-2021-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y reiterar que se podrá acceder a las imágenes de las cámaras de seguridad a través del requerimiento de las autoridades competentes,





por lo que la empresa se encuentra a disposición de su facilitación frente a las solicitudes que éstas pudieran efectuar.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución¹.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.



RESOLUCIÓN N° 0018-2021-AAP-AQP
ANEXO 1



INFORME N° 018-2021-AAP-JSDA

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : José Samuel De Los Ríos Alfaro
Jefe de seguridad - AQP

FECHA : 20 de agosto del 2021.

ASUNTO : Reclamo N° 0018-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0018, donde se solicitan los videos de seguridad debido a una pérdida de equipaje de la pasajera Erika Manrique que tenía un contrato de viaje con la aerolínea LATAM.

Al respecto se debe informar que las imágenes del sistema de video vigilancia del aeropuerto son exclusivamente para temas de seguridad de la aviación civil, a fin de evitar actos de interferencia ilícita. La ubicación, cantidad y contenido de dichas grabaciones son consideradas sensibles y restringidas únicamente al personal autorizado y para temas de seguridad de la aviación civil.

En casos como los presentados por la pasajera, el procedimiento de entrega de estas imágenes es mediante la solicitud de una autoridad competente de acuerdo al análisis de la misma, por lo que como se le menciona a la pasajera el procedimiento para la entrega de dichas imágenes, es mediante una denuncia policial, por pérdida o robo de sus pertenencias, para lo cual se tiene una comisaría en el aeropuerto, quien recibiendo dicha denuncia y tomando la información que como autoridad considere necesaria, la misma autoridad realiza la solicitud a la administración del aeropuerto para la visualización de los videos. Procedimiento que se debe realizar debido a los motivos ya señalados.

Por último, según lo señalado en la regulación aeronáutica del Perú, el equipaje de bodega es responsabilidad del explotador aéreo (línea aérea) por lo que su solicitud de atención y devolución de su equipaje debió ser atendida de forma oportuna y adecuada por su línea aérea, siendo ellos responsables de la entrega al mismo pasajero como se indica en el Programa Nacional de Seguridad de la aviación civil (PNSAC, 13.14 Equipaje de bodega, punto C)

Atentamente,



José Samuel De Los Ríos Alfaro
Jefe de seguridad del aeropuerto de Arequipa.





RESOLUCIÓN N° 0018-2021-AAP-AQP
ANEXO 2



Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: miércoles, 25 de agosto de 2021 14:28
Para: bhubba18@hotmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCIÓN N° 18-2021-AAP-AQP
Datos adjuntos: Resolución N°19-2021-AAP-AQP.pdf

Buenas tardes:

Estimada señorita Erika Manrique Valencia,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0018-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0018-2021-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Aeropuertos
Andinos del
Perú**

Mercedes Consuelo Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

 (51) 54 344834 - Anexo 210 | Celular: (51) 961 051 625

 www.aap.com.pe

 Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú