



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 000024

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 | | | |
| Marta Cecilia Fernández Peña. | | | |
| Teléfono 986679313 | | | |
| 2 Correo electrónico Ceciff@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 |
| 29313912 | | | |
| 4 Domicilio del Reclamante | | | |
| Calle / Jirón / Avenida | | | |
| Av. Carlos Izaguirre 1310 Los Olivos. | | | |
| Provincia / Departamento | | | |
| Lima. | | | |
| 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>Siendo aproximadamente las 5:15 pm. cedí mi cartera, mi cargo, en otra bodega mi laptop y deje mi maleta de mano. El joven Wilson Nagua, no hizo respetar la ceda y pasó al Señor, luego hizo pasar a un Señor al cual le indiqué que se retire la cartera y la tira hacia la bodega donde está mi laptop de marca MDC y le ocasiona una heridura (el Sr. de los Dros RIFORO José, tomó la Foto para evidencia y copia de mi DNI). Le indiqué que yo cumplí con todos los protocolos y el Señor no cumplió con protocolos por que una apertura, no tojó bodega y tiro la cartera en una bodega ocupada por mi laptop. ¿Cuan responde por ello?</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p> | | | |
| Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) | | | |
| Firma | | Huella digital | |
| | | | |
| Fecha 24 de octubre | | de 20 21 | |

PROVEEDOR

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: jueves, 14 de octubre de 2021 12:36
Para: cecifp@hotmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Alejandro Chavez Farfan
Asunto: RESOLUCIÓN N° 0024-2021-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N° 024-2021-AAP-AQP.pdf

| Seguimiento: | Destinatario | Entrega |
|---------------------|--------------------------|-----------------------------|
| | cecifp@hotmail.com | |
| | Tito Gerardo Luque Rojas | Entregado: 14/10/2021 12:36 |
| | Alejandro Chavez Farfan | Entregado: 14/10/2021 12:36 |

Buenas tardes:

Estimada señora María Cecilia Fernández Peña,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0024-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0024-2021-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Mercedes Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344834 / 961051625

🌐 www.aap.com.pe

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

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.



RESOLUCIÓN N° 0024-2021-AAP-AQP

Expediente : 0024-2021-AAP-AQP
Reclamante : María Cecilia Fernández Peña

Arequipa, 14 de Octubre de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0024-2021-AAP-AQP, de fecha 4 de Octubre de 2021, interpuesto por María Cecilia Fernández Peña, identificada con DNI N° 29313912 (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 un pasajero que no respetó la cola cuando le indicaron que se retire la correa en los controles de seguridad, la arrojó a una bandeja ocasionando que la misma golpee su laptop ocasionándole una hendidura por lo que reclama para que alguien responda por dicho hecho.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 022-2021-AAP-JSDA que se adjunta a la presente y que forma parte integrante de la presente resolución.

Que, de la revisión del reclamo interpuesto y del informe antes mencionado, quien habría ocasionado el daño alegado por la Reclamante a su laptop habría sido un pasajero, por lo que la reparación del daño alegado de comprobarse que se originó por la acción del pasajero debería requerida a éste, toda vez que por regla legal quien genera un daño a otro debe indemnizarlo, previa comprobación de la existencia del daño y de la acción o conducta generadora del mismo.





Que, en ese sentido, Si bien se comprende el malestar de la Reclamante, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. asumir la responsabilidad de un daño que no ha generado por acción de su personal.

Que, en todo caso, conforme se ha indicado, de comprobarse que el daño fue generado por el pasajero al que se alude en el reclamo, corresponde que la Reclamante solicite por las vías legales pertinentes la asunción del daño alegado.

Que, de acuerdo con ello, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pone a disposición de las autoridades competentes que puedan conocer de la acción legal que plantee la Reclamante, si lo considera conveniente, las imágenes y videos que puedan estar en su poder en caso sean requeridos por dichas autoridades.

Que, en atención a ello, corresponde declarar infundado el presente reclamo en tanto Aeropuertos Andinos del Perú S.A no ha generado el daño alegado, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y dejar a salvo su derecho de acudir a las vías legales correspondientes para solicitar que el causante del referido daño lo pueda resarcir de comprobarse ello y de poner a disposición de las autoridades competentes que conozcan de ello (en caso la Reclamante opte por acudir a las vías legales), las imágenes y videos que puedan estar en su poder en caso sean requeridos por dichas autoridades.

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° 0024-2021-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 su malestar y dejar a salvo su derecho de acudir a las vías legales correspondientes para solicitar que el causante del referido daño lo pueda resarcir de comprobarse ello y de poner a disposición de las autoridades competentes que conozcan de ello (en caso la Reclamante opte por acudir a las vías legales), las imágenes y videos que puedan estar en su poder en caso sean requeridos por dichas autoridades.



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.

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.

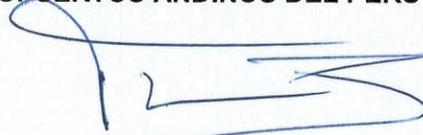
Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación



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

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° 0024-2021-AAP-AQP
ANEXO**



INFORME N° 022-2021-AAP-JSDA

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas.
Administrador del aeropuerto de Arequipa.

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

FECHA : 07 de octubre del 2021.

ASUNTO : Informe de descargo de reclamo N° 24.

Sirva la presente para saludarla cordialmente y a la vez informarle las posiciones que cubre el personal de seguridad en sala de control de pasajeros.

| Fotografía | Comentario |
|------------|---|
| | <p>La pasajera Maria Fernández (Reclamante) pasa a las 5:19:52 PM por el puesto de control TUUA.</p> |
| | <p>Seguidamente a las 5:20:14 PM ingresa una pareja de pasajeros, en donde la señora coloca todas sus pertenencias en una bandeja y junto a su esposo que tenía dos equipajes en la mano, esperan unos segundos a que la Sra. Maria Fernández pase sus pertenencias por la máquina de rayos X.</p> <p>Sin embargo, al observar que iba a tomarle un tiempo, deciden poner sus cosas primero ya que ellos se encontraban listo para su inspección.</p> |

ADMINISTRADOR
 Yago



| | |
|--|---|
| | <p>En dicho momento, la Sra. Maria Fernández retira su laptop de su equipaje de mano y lo coloca en una bandeja.</p> |
| | <p>En ese momento se le indica al pasajero que debía de colocar todas sus pertenencias como celular, correa u otro objeto de metal que pueda tener en el bolsillo en una bandeja.</p> <p>El pasajero se retira la correa (Foto 1), y la coloca en la bandeja de la Sra. María Fernández en donde estaba su laptop (foto 2, momento en el que indica la Sra. Maria Fernández, se realizó el daño de su laptop).</p> <p>En ese momento la pasajera le reclama y el señor retira su correa y la coloca junto con otros objetos en otra bandeja al inicio de la máquina de rayos X.</p> |
| | <p>Al pasar el pórtico detector de metales la Sra. Maria Fernández observa un daño en su laptop.</p> |
| | <p>La Sra. Maria Fernandez le reclama al otro pasajero que le había realizado un daño a su equipo, quien observa lo que había sucedido.</p> <p>El pasajero al observar lo ocurrido, le pide las disculpas a la Sra. María Fernández y se retira.</p> <p>En ese momento la Sra. Maria Fernández solicita el libro de reclamaciones.</p> |

Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
ADMINISTRADOR
VºBº



| | |
|--|--|
|  <p>postportico</p> | <p>Se procede a atender a la Sra. Maria Fernández y se le hace entrega del libro de reclamaciones.</p> |
|  <p>embpuerta1</p> | <p>Se debe señalar que el pasajero que había realizado el daño a la laptop de la Sra. María Fernández, realizo inmediatamente su embarque.</p> |

Por todo lo expuesto y evidenciado en el sistema de video vigilancia, se debe comentar que:

- La Sra. Maria Fernández indico que debido a que el pasajero había colocado su correa en la bandeja donde estaba su laptop, se ocasiono el daño que se muestra en la siguiente foto:



- El daño que indica la Sra. Maria Fernández fue ocasionado por el pasajero al cual la misma pasajera le reclamo y mostro lo que había ocasionado. Por lo que el daño fue ocasionado por el pasajero, al cual la Sra. Maria Fernández debió de solicitar la reparación de la afectación.

Atentamente,



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

