



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

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

RECLAMO <b>Nº 000008</b>		2022 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	GLADYS MARLENE RODRIGUEZ RODRIGUEZ		
	Teléfono 959 220903		
2	Correo electrónico gladyscoachreg@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
	29362558		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Pasaje Silvia 103 Sta Rosa Maribea Melgar		
	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>El día 17 de Mayo sufrí un robo de mi teléfono Samsung Galaxy A11 en el transcurso que pasaba por los rayos X. Un sujeto metió la mano a mi bolsillo y se lo metió al bolsillo. Después de 40 minutos de suplicar que al menos me ayudaran a verificar las cámaras. Ya que me dicen que yo tenía el teléfono y estaba especuando.</p> <p>En este aeropuerto no hay seguridad, ni forma de reclamar a un delincuente. Ni personal idóneo para brindar apoyo y orientación al usuario.</p> <p>Se constata que el sujeto tuvo toda la intención de robar porque lo apago inmediatamente el teléfono, causándome conflictos psicológicos y material al no contar con mi celular.</p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
	Firma		Huella digital
	Fecha: 24 de Mayo de 2022		



## RESOLUCIÓN N° 0008-2022-AAP-AQP

**Expediente** : 0008-2022-AAP-AQP  
**Reclamante** : Gladys Marlene Rodríguez Rodríguez

Arequipa, 27 de mayo de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000008-2022-AAP-AQP de fecha 24 de mayo de 2022, interpuesto por Gladys Marlene Rodríguez Rodríguez identificada con DNI N° 29362558 (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 del 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 vigor a partir del 02 de noviembre de 2011.

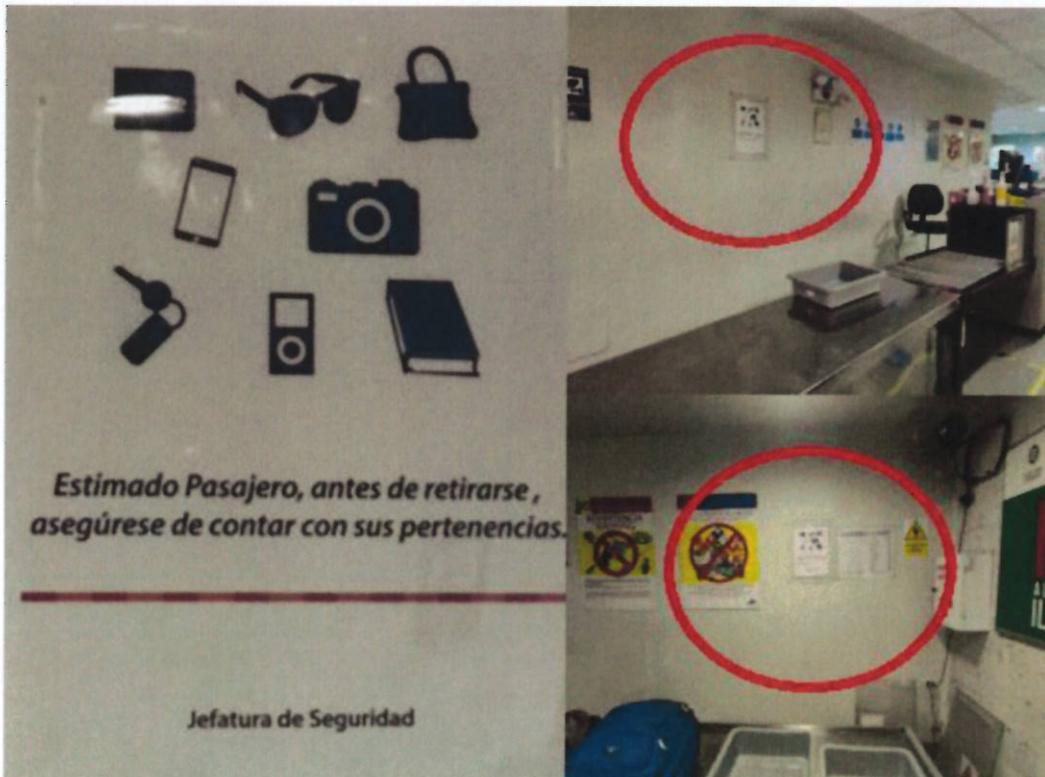
Que, el Artículo 5° del Reglamento, establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13° del 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 mayo del 2022 sufrió el robo de su celular al pasar por el control de la máquina rayos x precisando que un sujeto tomó su celular de la bandeja y se lo metió al bolsillo. Refiere que después de 40 minutos de suplicar que se verifique y sostiene que el Aeropuerto carece de seguridad.

Que con relación a los hechos alegados se cuenta con el INFORME N° 004-2022-AAP-JSDA que se adjunta y forma parte de la presente que da cuenta de lo sucedido, inclusive con imágenes tomadas de las cámaras.

Que conforme se indica en el INFORME N° 004-2022-AAP-JSDA y se encuentran difundido a través de los paneles en el Aeropuerto, los pasajeros tienen la responsabilidad de sus pertenencias debiendo asegurarse de recoger las mismas antes de retirarse del puesto de control, conforme a la imagen a continuación, tal como se indica en todos los aeropuertos.





Que, asimismo se aprecia que lamentablemente, un pasajero se aprovechó de las circunstancias para tomar el celular de la Reclamante y que ello se pudo verificar al revisar las cámaras de seguridad.

Que, también se da cuenta que se le facilitó a la Reclamante las ayudas necesarias para que logre identificar al pasajero, incluso coordinando con las líneas aéreas para ello.

Que, en ese sentido, no se trata de una acción que sea de responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino de un hecho de un tercero ajeno a la empresa que se aprovechó del olvido de la Reclamante de su celular.

Que, por lo tanto, dada lo indicado y mostrado en el INFORME N° 004-2022-AAP-JSDA no se aprecia un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. respecto de los hechos reclamados, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, pese a lamentar lo sucedido y poner a disposición de las autoridades competentes las imágenes en caso la Reclamante haya presentado su denuncia ante éstas y así se requiera 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:**



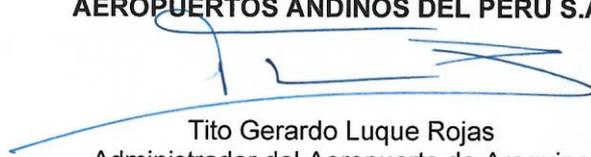


**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 000008-2022-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 004-2022-AAP-JSDA que se adjunta, no obstante comprender el malestar del Reclamante y poner a disposición de las autoridades competentes las imágenes en caso la Reclamante haya presentado su denuncia ante éstas y así se requiera 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 resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 004-2022-AAP-JSDA al correo de la Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

<sup>1</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N.º 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.*



**INFORME N° 004-2022-AAP-JSDA**

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

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

**FECHA** : 25 de mayo del 2022.

**ASUNTO** : Informe de descargo de reclamo N° 8.

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y realizar el informe del reclamo realizado el día 24 de mayo del presente año.

Fotografía	Comentario
	<p>La pasajera el día 17/05/2022 ingresa a sala de control de pasajeros a las 9:19:11 horas. Portando su celular y su casaca en las manos.</p>
	<p>La pasajera a las 9:20 horas coloca su celular y su casaca en el interior de las bandejas de inspección. Asimismo, coloca su mochila para inspección por rayos X y la pasajera ingresa por el pórtico detector de metales.</p>



La pasajera al pasar sus controles (9:21:36 horas) se aproxima a las mesas de recojo y se coloca su mochila, toma su casaca de la bandeja y deja su celular dentro de la misma, como se puede apreciar en las fotografías.

El siguiente pasajero (9:21:41 horas) se percata de que había un celular en la bandeja, por lo que toma todas sus pertenencias y guarda el celular en su casaca.

Procediendo a retirarse de la sala de control.



	<p>A las 9:26:15 horas la pasajera retorna a sala de control, indicando de que no tenía su celular.</p>
	<p>El personal del aeropuerto le indica si había revisado correctamente todas sus pertenencias y para ayudarla le indica que vuelva a pasar todas sus pertenencias por la maquina de rayos X, con la finalidad de identificar que no se encuentre en algún sitio de su bolso y/o casaca.</p>



Al verificar que no estaba el equipaje, el personal del aeropuerto saca su celular y procede a marcar el número telefónico de la pasajera. Sin embargo, para ese momento el celular ya había sido apagado.



El personal del aeropuerto le pide información a la pasajera de hace cuanto tiempo había ingresado a fin de indicarle que iba a realizar la verificación por las cámaras de seguridad.



Luego de unos minutos y de haber realizado el seguimiento a la pasajera desde su ingreso, tener la evidencia de la persona que tomo el celular y haber verificado a donde se había dirigido, el personal del aeropuerto vuelve donde la pasajera para indicarle que había logrado identificar a la persona que ya había embarcado el vuelo de la aerolínea Sky Airline.



El personal del aeropuerto junto con la pasajera se



dirige a la aerolínea Sky Airline, donde se le muestra el video de lo sucedido y solicitan poder ingresar para identificar al pasajero.

El personal de la aerolínea Sky Airline, indica que el vuelo ya estaba cerrando y que únicamente podían permitir el ingreso con una denuncia policial.

Por lo que en ese momento el personal del aeropuerto le informa a la pasajera que contamos con una comisaria dentro del aeropuerto, donde podía hacer su denuncia.

La pasajera indica que su vuelo de LATAM, estaba próximo a salir.



El personal del aeropuerto junto con la pasajera se dirigen a la puerta de embarque de LATAM, donde le indican al personal de la aerolínea sobre lo sucedido.

El personal de LATAM le indica que ellos, podían reprogramarla en otro vuelo, siempre que presente su denuncia policial.



En ese momento, el personal del aeropuerto le consulta a la pasajera si iba a proceder con la denuncia, ya que nuevamente se le indica que en el aeropuerto se tiene una comisaría.

Se debe señalar, que como se muestra en la captura de los videos de seguridad, el personal del aeropuerto incluso le habilita un teléfono celular para que la pasajera pueda comunicarse con sus familiares.



11/12



La pasajera decide no realizar la denuncia en el aeropuerto de Arequipa y embarca el vuelo de LATAM.

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

- La Sra. Gladys Rodriguez luego de pasar los controles de seguridad el 17 de mayo del presente año, dejo abandonado su celular en el interior de una de las bandejas de inspección.
- Al realizar el reporte al personal de seguridad del aeropuerto, se actuó y brindo una atención en todo momento al incidente reportado por la Sra. Gladys Rodriguez. Ya que desde que se tomó conocimiento se volvió a inspeccionar el equipaje de la pasajera, se intento comunicar a su numero telefónico, se realizo la revisión y seguimiento de la persona que había tomado el celular de la pasajera por medio del sistema de videovigilancia, se realizó el reporte con las aerolíneas y se le dio la opción de poder realizar su denuncia policial e incluso facilito un teléfono celular para su comunicación con sus familiares.
- La decisión de no realizar la denuncia policial en dicho momento en el aeropuerto de Arequipa fue de la Sra. Gladys Rodriguez.
- Cabe señalar que en la sala de inspección se tienen letreros informativos para que los pasajeros puedan recoger todas sus pertenencias antes de abandonar los controles de seguridad.



Atentamente,

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

127

## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** viernes, 27 de mayo de 2022 15:29  
**Para:** gladyscoaching@hotmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCION N°008-2022  
**Datos adjuntos:** Resolucion N°008-2022-AAP-AQP.pdf

**Importancia:** Alta

### Seguimiento:

#### Destinatario

#### Entrega

gladyscoaching@hotmail.com

Tito Gerardo Luque Rojas

Entregado: 27/05/2022 15:29

Abel Flores Quiróz

Entregado: 27/05/2022 15:29

Buenas tardes.

Estimada señorita Gladys Marlene Rodríguez Rodríguez,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°008-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°008-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuertos de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

### Mercedes Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344 834 / 961 051 625

🌐 [www.aap.com.pe](http://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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>

