
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: luisalvaradocampos03@gmail.com

9 de mayo de 2024, 17:56



Muchas gracias por su comunicación Luis Alexander Alvarado Campos .

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 013-2024-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Luis Alexander Alvarado Campos
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 45926081
Correo electrónico: luisalvaradocampos03@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Arequipa
Dirección: Calle Tanganica 180, urbanización Rinconada de Lago, La Molina
Teléfono: 986269297

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Buenas tardes el día de ayer a las 3:30 pm fueron olvidados mis Airpods pro en la sala de embarque del aeropuerto de Arequipa , tome el vuelo de Arequipa a Lima a las 3:30 pm , cuando empeco a moverse el avion el GPS me aviso que los habia olvidado y ya no pude hacer nada para detener el avion , llegando a Lima pude verificar por el GPS que se encontraba en el aeropuerto hasta las 10 pm

aproximadamente que empecé a moverse el artículo, y luego hoy al medio día fue devuelto al aeropuerto pero no en el mismo lugar. ahora mismo me figura que se encuentra en el aeropuerto (seguramente ya no está en el segundo piso pero está ahí), muestro las imágenes como evidencia, por favor devolverlo

Elementos Probatorios: Imágenes en GPS de AirPods pro en todo momento

Link de descarga de archivo: https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2Frpkyw6v2ekyhlarc_K055yRpLEj5dcfs%2FCamScanner%2009-05-2024%2017.53.pdf?alt=media&token=bf17b25a-bce1-4c27-a504-6bb9dd000815

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.



RESOLUCIÓN N° 0013-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0013-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Luis Alexander Alvarado Campos

Arequipa, 15 de Mayo de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0013-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 09 de Mayo de 2024, interpuesto por Luis Alexander Alvarado Campos, identificado con DNI N° 45926081 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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, el Reclamante manifiesta que el día de ayer (08 de Mayo del 2024) habría olvidado sus Airpods en la sala de embarque del aeropuerto de Arequipa.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 006-2024/OPS-AQP-AAP que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, conforme advierte, en el referido informe, que el reclamante dentro de la Sala de Embarque, manipulo sus Airpods en dicho ambiente para cargarlo en la tomacorriente, donde pasado veinte (20) minutos, procedió a desconectarlo y posteriormente colocarse cada auricular en los oídos los Airpods, como se puede apreciar en las imágenes del citado informe.

Que, de la misma manera consideramos oportuno indicar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. de manera constante indica a los usuarios y pasajeros el cuidado de sus pertenencias en las instalaciones del Aeropuerto a fin de evitar perdidas o robo; sin perjuicio de lo cual es preciso señalar que no se tiene registro de algún objeto olvidado en la sala de embarque del aeropuerto, en el área de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC).

De la misma manera, es preciso señalar que no existe evidencia que el referido objeto haya sido tomado por algún trabajador aeropuerto, y mucho menos que dicho objeto se haya quedado en la Sala de Embarque del Aeropuerto de Arequipa, sino muy por el contrario, este pudo haberse caído al momento de efectuar el embarque a la aeronave, pues como se advierte de los videos su persona cargó en la corriente dicho objeto y posterior a ello los utilizo y guardo el case del mismo.





Que, de lo indicado no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú, debido a que ningún momento se advierte participación del personal de la misma, muy por el contrario la pérdida del objeto del Reclamante se debe a una situación propia del reclamante.

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 respecto del reclamo N° 0013-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

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 y el Informe N° 006-2024/OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente 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.



INFORME 0006-2024-OPS-AQP-AAP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

DE : Luigi H. Iquiapaza Iquiapaza.
Supervisor de lado tierra

FECHA : 12 de mayo del 2024

ASUNTO : Reclamo N° 013-2024-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo 013-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto el día 26 de abril del presente año mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 13:45 horas del día 08 de abril, el reclamante, Sr. Luis Alexander Alvarado Campos, se aproxima al puesto de control de acceso (TUUA) de pasajeros del aeropuerto de Arequipa "Alfredo Rodríguez Ballón" y continua su recorrido a fin de cumplir con el proceso de inspección.</p>
	<p>Posteriormente, a las 14:23 horas, el reclamante conecta un estuche y AirPods en uno de los tomacorrientes de la puerta 01 de embarque, donde permanecen hasta ser retirados por el mismo a las 14:34 horas.</p>





	<p>Una vez retirados los elementos descritos, el reclamante guarda cargador y cable en su equipaje a las 14:33 horas, después de ello, coloca sus AirPods en sus orejas.</p>
	<p>A las 15:17 horas, el reclamante embarca por la puerta N°01 portando sus AirPods.</p>
	<p>Finalmente, se verifica que, el reclamante, porta sus AirPods durante el recorrido hacia la aeronave, pasando por la puerta N°01 y a través de la pasarela de embarque (PLB).</p>

A efecto de resolver el presente, se exponen las siguientes consideraciones:

1. Antecedentes:

- 1.1. Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (AAP) es el operador de aeródromo (concesionario) que tiene bajo su administración el Aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón”; en ese sentido, le corresponde el mantenimiento de la



infraestructura aeroportuaria y la prestación de servicios relacionados con el acceso, uso y seguridad de la misma.

- 1.2. El área de Seguridad del Aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón”, cuenta con el “PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO ENTREGA DE OBJETOS OLVIDADOS/ABANDONADOS SEG-AAP-PON-009(a)”, el cual establece los lineamientos a seguir para la entrega de objetos olvidados en las instalaciones aeroportuarias que se encuentran en custodia del aeropuerto.

2. Descargos:

- 2.1. Respecto a la afirmación del reclamante, Sr. Luis Alexander Alvarado Campos, referida a que el día 08 de mayo a las 3:30 pm fueron olvidados sus AirPods pro en la sala de embarque del aeropuerto de Arequipa luego de que tomara el vuelo de Arequipa a Lima a las 3:30 pm, se señala lo siguiente:

Se evidencia, con las imágenes contenidas en el cuadro anterior, que el reclamante conecta sus AirPods en uno de los cargadores de la puerta N°01 de embarque del Aeropuerto de Arequipa Alfredo Rodríguez Ballón; posteriormente, los desconecta, guarda otros elementos en su equipaje (cargador, cable, etc.) y coloca sus AirPods en sus orejas, situación que se mantiene al salir de las salas de embarque del Aeropuerto y desplazarse por la pasarela de embarque (PLB).

- 2.2. Con relación a lo señalado por el reclamante: “cuando empezó a moverse el avión el GPS me aviso que los había olvidado y ya no pude hacer nada para detener el avión, llegando a Lima pude verificar por el GPS que se encontraba en el aeropuerto hasta las 10 pm aproximadamente que empezó a moverse el artículo, y luego hoy al medio día fue devuelto al aeropuerto, pero no en el mismo lugar...”, se puntualiza lo siguiente:

Aeropuertos Andinos del Perú recomienda, mediante anuncios realizados en todas las áreas del aeropuerto de Arequipa, la debida atención que los pasajeros deben prestar a sus pertenencias con el fin de evitar pérdidas y robos. Por otro lado, no se tiene registro alguno, en el área de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC), sobre el reporte de algún objeto olvidado “Airpods” en la sala de embarque el día 08 del presente.

- 2.3. En cuanto a la afirmación del reclamante. “ahora mismo me figura que se encuentra en el aeropuerto, seguramente ya no está en el segundo piso, pero está ahí, muestro las imágenes como evidencia, por favor devolverlo”, se expresa lo siguiente:

No hay evidencia de que el objeto mencionado por el reclamante esté en poder de algún trabajador que pertenezca a Aeropuertos Andinos del Perú. Asimismo, Aeropuertos Andinos del Perú no tiene facultades para realizar registro personal ni incautación; es decir, no realiza la intervención física y/o toma de posesión de bienes. Finalmente, y conforme a lo señalado en el numeral 2.1 del presente



informe, no puede devolverse un bien que no se encuentra en custodia del aeropuerto.

3. Conclusiones:

- 3.1 No se verifica que el objeto mencionado por el reclamante haya sido olvidado en la sala de embarque del Aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón”; por el contrario, se evidencia que el reclamante porta sus AirPods al salir de las salas de embarque y transitar por la pasarela de embarque (PLB).

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Luigi Henry Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor Lado Tierra

RESOLUCIÓN N° 0013-2024-AAP-WEB-AQP

1 mensaje

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>
Para: luisalvaradocampos03@gmail.com
Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

15 de mayo de 2024, 16:18

Buenas tardes

Estimado Luis Alexander Alvarado Campos

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0013-2024-AAP-WEB-AQP y el INFORME N° 006-2024-OPS-AQP-AAP., mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0013-2024-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA

AEROPUERTO DE AREQUIPA

RUC 20538593053



Blanca Morán Paye
Asistente Administrativo
☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625
🌐 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.

2 adjuntos **RESOLUCIÓN N° 0013-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**
902K **INFORME 0006-2024-OPS-AQP-AAP.pdf**
544K