

---

**Reclamo via web aap.com.pe**

---

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

17 de mayo de 2024, 14:58



## 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° 017-2024-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](mailto:luisalvaradocampos03@gmail.com)  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** lima  
**Dirección:** Lima  
**Teléfono:** 986269297

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** 0013-2024-AAP-WEB-AQP  
**Reclamo:** Estuche de carga entregados no corresponde al modelo de airpods pro de segunda generacion , asi mismo el GPS de estuche de carga aun me figura que se encuentran en el aeropuerto, por favor indicar donde debo dejar el estuche de carga que no me pertenece y devolver el perdido  
**Elementos Probatorios:** -GPS DE ESTUCHE DE CARGA - FOTO DE ESTUCHE DE CARGA DE AIRPODS ANTIGUOS

**Link de descarga de archivo:** [https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FI5A9DMbx09sMBUxqsLnQI1UQ4RQDE5O%2FCamScanner%2017-05-2024%2014.57\(1\).pdf?alt=media&token=7d137b9a-4a8e-4e32-9967-52b4dfd29448](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FI5A9DMbx09sMBUxqsLnQI1UQ4RQDE5O%2FCamScanner%2017-05-2024%2014.57(1).pdf?alt=media&token=7d137b9a-4a8e-4e32-9967-52b4dfd29448)

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° 0017-2024-AAP-WEB-AQP

**Expediente :** 0017-2024-AAP-WEB-AQP  
**Reclamante :** Luis Alexander Alvarado Campos

Arequipa, 23 de Mayo de 2024.

### VISTO:

El reclamo N° 0017-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 17 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., complementando el reclamo N°013-2024-AAP-WEB-AQP, por hecho ocurrido 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 indica que el estuche entregado no corresponde al modelo de AirPods, y que su accesorio seguiría en el Aeropuerto.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe 0007-2024-OPS-AQP-AAP que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, a pesar de haberse realizado la gestión conforme se señaló en el Informe Informe N° 006-2024/OPS-AQP-AAP, que forma parte de la Resolución N° 013-2024-AAP-WEB-AQP se advierte 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, no habiendo evidencia que en dicho ambiente hubiere quedado el estuche sus audífonos, y como refiere el mismo la caída de los mismo se habría producido al ingreso a la aeronave, área que es operada por la Aerolínea y el operador especializado aeroportuario.

Que, en razón a lo indicado, dado que el área señalada por el Reclamante, donde habría extraviado su estuche de audífonos, no es un área operada por personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sino por personal de aerolínea y empresas especializada de servicios aeroportuarios, a requerimiento de la línea aérea, no resulta un hecho atribuible a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., prueba de lo indicado que Reclamante ubico su estuche de AirPods en las Oficina de Latam Airlines Perú S.A., como puede apreciar en la denuncia policial a continuación:

#### CONTENIDO

- ACTA DE CONSTATAción POLICIAL. -EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, DISTRITO DE CERRÓ COLORADO, SIENDO LAS 21:40 HORAS DEL DÍA 21MAY2024, EN LA COMISARIA PNP AEROPUERTO, ANTE EL SUSCRITO SE HIZO PRESENTE LA PERSONA DE LUIS ALEXANDER ALVARADO CAMPOS (34), TRUJILLO, CASADO, INGENIERO, DNI NRO. 45926081, CON DOMICILIO CALLE TANGANICA 180 URB. RINCONADA DEL LAGO - LA MOLINA - LIMA, EL MISMO QUE LLEGO ACOMPAÑADO POR MELANIA PAOLA CANO ESQUIA (42), AREQUIPA, CASADA, DNI 40552265, SUPERVISORA LADO TIERRA DEL AEROPUERTO ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN; QUIEN INDICA QUE EL DÍA 08MAY24 A HORAS 15:30 HORAS APROXIMADAMENTE DEJO OLVIDADO UN ESTUCHE DE CARGA DE AIRPODS PRO SEGUNDA GENERACIÓN SIN AUDÍFONOS EN EL SALA DE EMBARQUE UBICADO EN EL 2DO PISO DEL AEROPUERTO ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN; INDICA EL SOLICITANTE QUE EN CIRCUNSTANCIAS QUE ABORDO EL AVIÓN DE LATAM Nº 2114, CON DESTINO A LIMA SU CELULAR LE INDICA UNA SEÑAL QUE HABÍA DEJADO SU ESTUCHE DE AIRPODS, ESE RATO INDICA QUE YA ESTABA EN PLENO VIAJE, POSTERIORMENTE INDICA QUE REALIZO LLAMADAS A LA AEROLÍNEA LATAM PARA A AVERIGUAR SI HABÍAN ENCONTRADO EL ESTUCHE DE AIRPODS, CON RESULTADO NEGATIVO; TAMBIÉN REALIZO SUS RECLAMOS EN LA PÁGINA WEB DE AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ, EL SOLICITANTE LLEGO DE VIAJE EL DÍA DE HOY EN EL VUELO LATAM Nº 2121 HORAS 20:52, EL SOLICITANTE INFORMA QUE LOS AIRPODS TIENE GPS Y ESTE LE SEÑALABA QUE DICHO OBJETO SE ENCONTRABA EN INSTALACIONES DEL AEROPUERTO; EL SUSCRITO EN COMPAÑÍA DEL SOLICITANTE Y LA SUPERVISORA LADO TIERRA, SE DIRIGIERON HASTA LA SALA DE EMBARQUE (2DO PISO), POSTERIORMENTE POR LOS COUNTER DE JETSMAT, SKY Y LATAM, EL SOLICITANTE EMPEZÓ A RECIBIR EN SU CELULAR UNA ALERTA QUE EL ESTUCHE DE CARGA SE HABÍA ENCONTRADO (ESTADO LEJOS), PARA LUEGO INGRESAR AL BACK OFFICE, AHÍ RECIBIÓ OTRA NOTIFICACIÓN QUE EL EQUIPO HABÍA SIDO ENCONTRADO Y ESTABA A 5.6 M Y CON UNA FLECHA QUE SEÑALABA EN DIRECCIÓN A LA OFICINA DE LATAM (1ER PISO), MOTIVO POR EL CUAL SE DIRIGIERON A LA OFICINA DE LATAM, EN EL LUGAR SE ENTREVISTÓ CON LA SUPERVISORA DE TURNO IVETH SANCHEZ RAMIREZ (39), LIMA, SOLTERA, DNI NRO. 42720122, DOMICILIO SAN GABRIEL NRO. 80 LOS ANGELES DE PRADO- CERCADO - AREQUIPA, QUIEN PERMITIÓ EL INGRESO A SU OFICINA, PROCEDIENDO EL SOLICITANTE A HACER SONAR EL DISPOSITIVO EL CUAL EMPEZÓ A MANDAR UN SONIDO AGUDO, PROCEDIENDO LA SUPERVISORA ABRIR EL ÚLTIMO STAND FLOTANTE UBICADO EN EL LADO IZQUIERDO DE LA OFICINA DE LATAM, DE DONDE PROVENÍA EL SONIDO, ENCONTRADO LOS AIRPODS, CABE SEÑALAR QUE

DICHO STAND ES USADO POR LOS SUPERVISORES DEL LATAM, EL MISMO QUE FUE RECONOCIDO POR EL SOLICITANTE Y LA SUPERVISORA DE LATAM PROCEDIÓ A ENTREGÁRSELO. - SIENDO LAS 22:38 SE CULMINA LA PRESENTE ACTA DE CONSTATAción POLICIAL, FIRMANDO A CONTINUACIÓN LOS PRESENTES, EN SEÑAL DE CONFORMIDAD. FDO. EL INSTRUCTOR. FDO. LOS SOLICITANTES. FDO. LA PARTICIPANTE.

Que, de lo indicado, al igual que lo señalado en la Resolución N°0013-2024-AAP-WEB-AQP, 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, en una zona operada por la aerolínea y terceros; siendo prueba de ello que el accesorio se ubicaba en posesión de personal de la aerolíneas Latam Airlines Perú S.A.

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° 0017-2024-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 resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe 0007-2024-OPS-AQP-AAP, al correo consignado en el reclamo

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

<sup>1</sup> 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 0007-2024-OPS-AQP-AAP

**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas  
**Gerente del Aeropuerto de Arequipa**

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

**FECHA** : 22 de mayo del 2024

**ASUNTO** : Reclamo N° 017-2024-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo 017-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto el día 17 de mayo del presente año mediante la Página Web de Aeropuertos Andinos del Perú.

### 1. Aspectos preliminares:

- 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. Al respecto, los servicios destinados a ofrecer asistencia a los pasajeros antes de su embarque y en el momento posterior a su desembarque, que Aeropuertos Andinos del Perú debe brindar, están contenidos en el numeral 2.1. del Anexo 5 del Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú, conforme al siguiente detalle:  
***Servicios Aeroportuarios relacionados al TUUA. Incluye los siguientes servicios: Transporte de Equipajes, Servicio de Transporte de Pasajeros (Terminal – Avión), Entrega de Equipaje, Información, Sala de Pasajeros en Tránsito, Iluminación y climatización de ambientes, Salas de Embarque, Chequeo de Pasajeros y Equipaje, Sala de Autoridades (protocolo), Sala de Espera (Parte Pública), Servicio de Embarque y Desembarque de Pasajeros Mediante Puentes de Embarque (Mangas).***
- 1.3. Por otro lado, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios Aeropuertos Andinos del Perú S.A. señala, en su Artículo 5°, las materias respecto a las que puede interponerse un reclamo. De igual modo, en su Artículo 18°, establece los casos para declararse la improcedencia del reclamo, dentro de los cuales se encuentra: (...) 3. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible. (...) 6. Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre en la enumeración contenida en el Artículo 5° de este Reglamento. Asimismo, en su Artículo 24°, enumera los requisitos para la procedencia de los medios impugnatorios (apelación), siendo pertinentes para el



presente caso los siguientes: (a) *Que se interpongan contra los actos a que se refiere el Numeral 206.2 del Artículo 206º de la LPAG, (d) Que se fundamenten debidamente.*

- 1.4. Debemos aclarar que, 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. Antecedentes relacionados al reclamo:

- 2.1. El reclamante, Sr. Luis Alexander Alvarado Campos, interpone reclamo N°013-2024-AAP-WEB-AQP, con fecha 09 de mayo del presente señalando lo siguiente: *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 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. 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.*

En relación con la comunicación descrita, se tiene el informe 0006-2024-OPS-AQP-AAP que concluye que el reclamante porta sus Airpods al salir de las salas de embarque del Aeropuerto de Arequipa Alfredo Rodríguez Ballón, dicho informe se encuentra adjunto a la Resolución N° 0013-2024-AAP-WEB-AQP, notificada al reclamante con fecha 15 de mayo del 2024, que resuelve declarar INFUNDADO el reclamo N°0013-2024-AAP-WEB-AQP.

- 2.2. Posteriormente, con fecha 15 de mayo del presente, el reclamante interpone recurso de Apelación (Reclamo N° 015-2024-AAP-WEB-AQP) asociado al reclamo N°013-2024-AAP-WEB-AQP señalando lo siguiente: *Para precisar la perdida dentro del aeropuerto se trata del estuche de carga y no de los audífonos en sí mismo, ahora mismo tengo los audífonos sin el estuche de carga como puedo adjuntar la evidencia así mismo el estuche de carga según GPS se encuentra ahora mismo en el aeropuerto, si bien es cierto aparecen que estoy puesto los audífonos, el estuche de carga se me cayeron antes de ingresar al avión.*

Respecto a la comunicación (apelación) descrita debe puntualizarse que, no se cumple con los requisitos de procedencia establecidos en los literales a) y d) del segundo párrafo del Artículo 24º del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por lo que deviene en improcedente, condición que será declarada cuando corresponda.



Por otro lado, a pesar de la inobservancia descrita, la aclaración realizada por el reclamante (apelante) motivó una nueva consulta al área de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC), sobre el objeto olvidado “estuche de carga de Airpods” en la sala de embarque el día 08 del presente, obteniendo como resultado el reporte por parte del transportador aéreo LATAM relativo a la custodia de un estuche de carga de Airpods; en consecuencia, a través del área legal, se hizo llegar dicha información al reclamante y se realizó la entrega del bien reclamado, con fecha 16 de mayo del presente a las 18:22 horas, al Sr. Erson Bautista Sallo, identificado con DNI N°76031359, tal como consta en el cargo de entrega (Anexo 01 del presente informe), en mérito al poder otorgado por el reclamante (Anexo 02 del presente informe) y en cumplimiento de los lineamientos contenidos en el procedimiento señalado en el numeral 1.4. del presente informe.

- 2.3. Finalmente, con fecha 17 de mayo del presente, el reclamante interpone el reclamo N°017-2024-AAP-WEB-AQP que motiva el presente informe, señalando lo siguiente: *Estuche de carga entregados no corresponde al modelo de airpods pro de segunda generación, así mismo el GPS de estuche de carga aun me figura que se encuentran en el aeropuerto, por favor indicar donde debo dejar el estuche de carga que no me pertenece y devolver el perdido.*

En cuanto a la comunicación descrita, se formulan descargos en los numerales que siguen.

### 3. Descargos:

- 3.1. A cerca de la afirmación del reclamante que da cuenta de su disconformidad con el bien entregado (estuche de carga de Airpods) se expone lo siguiente:

El estuche entregado, es el único bien que se tuvo en custodia, cuyas características coinciden con la descripción del bien que el reclamante habría olvidado el día 08 de mayo del presente; asimismo, al realizarse la entrega el día 16 de mayo del presente a las 18:22 horas, el Sr. Erson Bautista Sallo, identificado con DNI N°76031359, verificó el estuche de carga y dejó constancia de su conformidad. Asimismo, debe precisarse que, pese a comprender el malestar del reclamante, Aeropuertos Andinos del Perú no tiene dominio sobre la diligencia que debe o debió prestar su apoderado al momento de reclamar el objeto en cuestión.

- 3.2. En referencia a lo indicado por el reclamante “*el GPS de estuche de carga aun me figura que se encuentran en el aeropuerto*”, se precisa lo siguiente:

Del seguimiento realizado, mediante CCTV, al desplazamiento del reclamante en las salas de embarque del Aeropuerto de Arequipa Alfredo Rodríguez Ballón, no se evidencia el abandono u olvido de algún objeto (estuche de carga Airpods) el día 08 de mayo del presente. Por otro lado, sin cuestionar la afirmación del reclamante, Aeropuertos Andinos del Perú no cuenta con equipos o elementos que permitan hacer seguimiento en tiempo real y/o ubicar el objeto en cuestión, toda vez que, el



dispositivo de búsqueda del estuche de carga es el propio celular iPhone del reclamante, razón por la cual la única persona habilitada para encontrarlo es el mismo; en consecuencia, no le corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú el hacerse responsable por el descuido en los objetos personales de los pasajeros.

3.3. Dentro de este orden de ideas, es conveniente precisar que, de conformidad con lo establecido en el Artículo 18° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios Aeropuertos Andinos del Perú S.A., nos encontramos frente a un reclamo que adolece de lo siguiente:

- Su petición es físicamente imposible: por cuanto Aeropuertos Andinos del Perú no está en posibilidad de devolver un bien que no se encuentra en custodia del aeropuerto.
- No se encuentra en la numeración contenida en el 5º del antes mencionado Reglamento: por cuanto es responsabilidad cada pasajero el prestar la debida atención a sus pertenencias con el fin de evitar pérdidas.

3.4. Asimismo, Aeropuertos Andinos del Perú S.A, por intermedio del Gerente del Aeropuerto de Arequipa Sr. Tito Luque Rojas, se comunicó con el reclamante Sr. Luis Alexander Alvarado Campos, para comunicarle que el procedimiento adecuado es presentar una denuncia ante la autoridad competente, en este caso la Policial Nacional, al ser ellos la autoridad con capacidades de investigación e intervención; del mismo modo, solicitó su presencia a fin de verificar con su celular la ubicación exacta del artículo olvidado e identificar, de ser el caso, a la persona que lo tiene bajo su posesión.

3.5. Como resultado de lo descrito en el numeral precedente, el día 21 de mayo del presente, el reclamante, Sr. Luis Alexander Alvarado Campos, llega a la ciudad de Arequipa en el vuelo LA2121, el mismo que manifiesta al Supervisor Lado Tierra, Sra. Paola Cano Esquíá que su estuche de carga de Airpods olvidado en la sala de embarque aún se encontraba activado dentro de las instalaciones del aeropuerto, por lo cual se dirigieron a la Comisaria del aeropuerto para realizar la respectiva denuncia policial, posteriormente los efectivos policiales realizaron el seguimiento al GPS del reclamante para ubicar el cargador de los Airpods; encontrando el cargador en el interior de las oficinas de la aerolínea Latam, según consta en el Acta de Constatación Policial del 21 de mayo del presente.

#### 4. Conclusiones:

- 4.1. Como se puede evidenciar, el objeto mencionado no se encuentra en custodia del Aeropuerto de Arequipa Alfredo Rodríguez Ballón.
- 4.2. Cuando hemos realizado las consultas con terceros, la aerolínea LATAM sólo nos informa de un estuche de Airpods, los mismos que al momento de ser entregados, fueron validados por la persona que el reclamante delegó para su recepción.



- 4.3. Posteriormente, recién el reclamante precisa el modelo de estuche de AirPods, sin embargo, al no tener notificación alguna de dicho objeto es que se le recomienda al pasajero hacer la denuncia correspondiente y venir personalmente a fin de poder hallar el objeto olvidado, siendo la única manera de encontrarlo, como se ha acreditado finalmente en los hechos.
- 4.4. Finalmente, Aeropuertos Andinos del Perú S.A como concesionario y administrador del aeropuerto, ha agotado todas las diligencias y guiado al pasajero para que pueda encontrar el objeto de su propiedad. Sin embargo, es importante aclarar que cada pasajero es responsable del cuidado de sus objetos personales y en caso de pérdida o hurto este debe proceder con la denuncia ante la policía nacional a fin que se realicen las diligencias correspondientes, tal y como se produjo en el presente caso.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



---

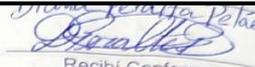
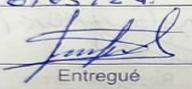
Luigi Henry Iquiapaza Iquiapaza  
**Supervisor Lado Tierra**

Se adjunta: Anexos 01,02 y 03



### ANEXO 01

Cargo de entrega de estuche de carga de Airpods, de fecha 16 de mayo del presente, que da cuenta de la entrega del bien en cuestión al Sr. Sr. Erson Bautista Sallo, identificado con DNI N°76031359.

 Entregué Zuzana Tugayza	Fecha 15/05/24 Hora... 12:40	 Recibi Conforme 70399357
<b>cargo N°</b>		
Señor (es) : <u>Bautista Sallo Erson DNI 76031359</u> Remitimos con el portador : <u>Se hace la entrega de una cajita vacia de airpods, olvidado el día 08/05/24.</u>		
 Entregué	Fecha 16/05/24 Hora... 18:02	 Recibi Conforme Erson Bautista Sallo 76031359
<b>cargo N°</b>		
Señor (es) : <u>Alvaro Municipal Gallegos Gallegos se le hace</u>		



**ANEXO 02**

Carta Poder otorgada por el reclamante, Sr. Luis Alexander Alvarado Campos a favor del Sr. Erson Bautista Sallo.

Lima, 16 de mayo del 2024

Señores

Aeropuertos Andinos del Perú

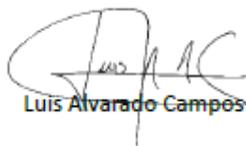
Presente.-

De mi mayor consideración:

Yo, Luis Alexander Alvarado Campos, identificado con DNI N° 45926081, por medio de la presente otorgo poder amplio y suficiente al Sr. Erson Bautista Sallo, identificado con DNI N° 76031359, para que, en mi nombre y representación, recoja y reciba el estuche de carga de mis AirPods Pro, el cual se encuentra en poder de Aeropuertos Andinos del Perú.

Agradezco de antemano la atención prestada a esta solicitud y quedo a su disposición para cualquier consulta adicional.

Atentamente,

  
Luis Alexander Campos



ANEXO 03

<b>POLICIA NACIONAL DEL PERU</b> <b>REGPOL - AREQUIPA</b> Fecha Imp : 21/05/2024 23:25 Hrs		<b>COMISARIA PNP</b> <b>AEROPUERTO</b> O.P Imp. : SO1RA.PNP GREGORIO DAVID CASTILLO MUÑOZ	
Nro de Orden : 29539543 Clave : DL++cYC			
EL SR Tnte. PNP COMISARIO DE LA SSUU DE : AEROPUERTO QUE SUSCRIBE , CERTIFICA QUE EN EL SISTEMA INFORMATICO DE DENUNCIAS POLICIALES, EXISTE UNA CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE :			
Tipo	OCURRENCIA	Fecha y Hora Registro	21/05/2024 23:18:55 Hrs.
Formalidad	ESCRITA	Fecha y Hora Hecho	21/05/2024 00:00:00 Hrs.
Condición de la Denuncia	[GP] OCURRENCIA DE CALLE Nro : 31		
			Código QR
<b>TIPIFICACION</b> • HECHOS DE INTERES POLICIAL/INTERVENCION POLICIALES/CONSTATACION POLICIAL EFECTUADA/CONSTATACION POLICIAL EFECTUADA			
<b>LUGAR DEL HECHO</b> AREQUIPA/AREQUIPA/ CERRO COLORADO / OTROS AEROPUERTO INTERNACIONAL ALFREDO RODRIGUEZ BALLON			
<b>SOLICITANTE</b> 1) LUIS ALEXANDER ALVARADO CAMPOS(34), CON FECHA DE NACIMIENTO 03/07/1989, ESTADO CIVIL : SOLTERO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 45828081, DIRECCION : LA LIBERTAD / TRUJILLO / VICTOR LARGO HERRERA : CALLE. LAS GABRIELAS 836 DPTO. 402 URB. EL GOLF 2) MELANIA PAOLA CANO ESQUIA(44), CON FECHA DE NACIMIENTO 03/11/1979 : ESTADO CIVIL : CASADA(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 40552285, OCUPACION : EMPLEADA			
 PARTICIPANTE 1) IVETH SANCHEZ RAMIREZ(39), CON FECHA DE NACIMIENTO 09/05/1984, ESTADO CIVIL : DIVORCIADO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 42720122, OCUPACION : SUPERVISORA, DIRECCION : AREQUIPA/ AREQUIPA/ MARIANO MELGAR : COMANDANTE CANGA 802			
<b>CONTENIDO</b> • ACTA DE CONSTATACION POLICIAL, -EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, DISTRITO DE CERRO COLORADO, SIENDO LAS 21:40 HORAS DEL DIA 21MAY2024, EN LA COMISARIA PNP AEROPUERTO, ANTE EL SUSCRITO SE HIZO PRESENTE LA PERSONA DE LUIS ALEXANDER ALVARADO CAMPOS (34), TRUJILLO, CASADO, INGENIERO, DNI NRO. 45828081, CON DOMICILIO CALLE TANGANICA 180 URB. RINCONADA DEL LAGO -- LA MOLINA -- LIMA, EL MISMO QUE LLEGO ACOMPAÑADO POR MELANIA PAOLA CANO ESQUIA (42), AREQUIPA, CASADA, DNI 40552285, SUPERVISORA LADO TIERRA DEL AEROPUERTO ALFREDO RODRIGUEZ BALLON; QUIEN INDICA QUE EL DIA 08MAY24 A HORAS 15:30 HORAS APROXIMADAMENTE DEJO OLVIDADO UN ESTUCHE DE CARGA DE AIRPODS PRO SEGUNDA GENERACION SIN AUDIFONOS EN EL SALA DE EMBARQUE UBICADO EN EL 2DO PISO DEL AEROPUERTO ALFREDO RODRIGUEZ BALLON; INDICA EL SOLICITANTE QUE EN CIRCUNSTANCIAS QUE ABORDO EL AVION DE LATAM Nº 2114, CON DESTINO A LIMA SU CELULAR LE INDICA UNA SEÑAL QUE HABIA DEJADO SU ESTUCHE DE AIRPODS, ESE RATO INDICA QUE YA ESTABA EN PLENO VIAJE, POSTERIORMENTE INDICA QUE REALIZO LLAMADAS A LA AEROLINEA LATAM PARA A AVERIGUAR SI HABIAN ENCONTRADO EL ESTUCHE DE AIRPODS, CON RESULTADO NEGATIVO; TAMBIEN REALIZO SUS RECLAMOS EN LA PAGINA WEB DE AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU, EL SOLICITANTE LLEGO DE VIAJE EL DIA DE HOY EN EL VUELO LATAM Nº 2121 HORAS 20:52, EL SOLICITANTE INFORMA QUE LOS AIRPODS TIENE GPS Y ESTE LE SEÑALABA QUE DICHO OBJETO SE ENCONTRABA EN INSTALACIONES DEL AEROPUERTO; EL SUSCRITO EN COMPAÑIA DEL SOLICITANTE Y LA SUPERVISORA LADO TIERRA, SE DIRIGIERON HASTA LA SALA DE EMBARQUE (2DO PISO), POSTERIORMENTE POR LOS COUNTER DE JETSMAT, SKY Y LATAM, EL SOLICITANTE EMPEZO A RECIBIR EN SU CELULAR UNA ALERTA QUE EL ESTUCHE DE CARGA SE HABIA ENCONTRADO (ESTADO LEJOS), PARA LUEGO INGRESAR AL BACK OFFICE, AHÍ RECIBIÓ OTRA NOTIFICACIÓN QUE EL EQUIPO HABIA SIDO ENCONTRADO Y ESTABA A 5.8 M Y CON UNA FLECHA QUE SEÑALABA EN DIRECCION A LA OFICINA DE LATAM (1ER PISO), MOTIVO POR EL CUAL SE DIRIGIERON A LA OFICINA DE LATAM, EN EL LUGAR SE ENTREVISTO CON LA SUPERVISORA DE TURNO IVETH SANCHEZ RAMIREZ (39), LIMA, SOLTERA, DNI NRO. 42720122, DOMICILIO SAN GABRIEL NRO. 80 LOS ANGELES DE PRADO- CERCADO -- AREQUIPA, QUIEN PERMITIÓ EL INGRESO A SU OFICINA, PROCEDIENDO EL SOLICITANTE A HACER SONAR EL DISPOSITIVO EL CUAL EMPEZO A MANDAR UN SONIDO AGUDO, PROCEDIENDO LA SUPERVISORA ABRIR EL ÚLTIMO STAND FLOTANTE UBICADO EN EL LADO IZQUIERDO DE LA OFICINA DE LATAM, DE DONDE PROVENIA EL SONIDO, ENCONTRADO LOS AIRPODS, CABE SEÑALAR QUE			



DICHO STAND ES USADO POR LOS SUPERVISORES DEL LATAM, EL MISMO QUE FUE RECONOCIDO POR EL SOLICITANTE Y LA SUPERVISORA DE LATAM PROCEDIÓ A ENTREGÁRSELO. - SIENDO LAS 22:39 SE CULMINA LA PRESENTE ACTA DE CONSTATAción POLICIAL, FIRMANDO A CONTINUACIÓN LOS PRESENTES, EN SEÑAL DE CONFORMIDAD. FDO. EL INSTRUCTOR. FDO. LOS SOLICITANTES. FDO. LA PARTICIPANTE.

**RESOLUCION**

- OBRA COMO CONSTANCIA NRO : , FECHA : 21/05/2024 , AUTORIDAD : OTROS - , OFIC. ATENCION : , ASUNTO : , FORMULADO POR : COMISARIA AEROPUERTO - REGPOL - AREQUIPA
- 

Fdo EL INSTRUCTOR , - Fdo EI DENUNCIANTE , -  
IMPRESION DIGITAL

INTERVINIENTE : SO.TCO.3A. PNP GREGORIO DAVID CASTILLO MUÑOZ  
AUTENTIFICADOR 1 : SO1RA.PNP GREGORIO DAVID CASTILLO MUÑOZ  
AUTENTIFICADOR 2 : Tnte. PNP CANO ROQUE, JUAN MIGUEL

  
CA 382552  
Juan Miguel CANO ROQUE  
Tnte. PNP  
COMISARIO

  
CA 31443208  
Gregorio D. CASTILLO MUÑOZ  
ST3. PNP

El código QR impreso en la parte superior de esta denuncia, sirve para verificar el contenido de la misma contrastándola con la que se encuentra en la base de datos. Para visualizar dicho resultado, se debe utilizar la app para teléfonos móviles llamada SIDPOL QR disponible en Play Store.

---

**Reclamo via web aap.com.pe**

---

**Asistente Administrativa Arequipa** <asistente.aqp@aap.com.pe>

24 de mayo de 2024, 12:11

Para: luisalvaradocampos03@gmail.com

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes

Estimado Luis Alvarado

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0017-2024-AAP-WEB-AQP y el INFORME-0007-2024-OPS-AQP-AAP , mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0017-2024-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](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.

[El texto citado está oculto]

---

**2 adjuntos** **Resolucion 0017-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**  
1297K **INFORME-0007-2024-OPS-AQP-AAP.pdf**  
555K