



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 N° 000034		2022 - AAP - AQP	
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante			
William Ivan Alcalá Gallardo			
Teléfono 976229611			
2 Correo electrónico			
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 Extranjeria	Pasaporte	
16763751			
4 Domicilio del Reclamante			
Calle / Jirón / Avenida			
San Martín de Porres 2217			
Provincia / Departamento			
Cajamarca - Cajamarca			
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>En circunstancia que pasaba los controles del aeropuerto y dejando mis pertenencias en los bandos respectivos, la banda donde se encontraba mi laptop y tablet fue empujada y caído hacia el piso donde se puede evidenciar que la tablet presenta daño en su ledado y en los bordes de la misma. En su postura de resolver el impase me están haciendo llenar este libro de reclamos donde espero se pueda solucionar lo acontecido</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 02 de Octubre de 2022			

PROVEEDOR

3/18



REPÚBLICA DEL PERÚ REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL  
DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD DNI

CUI  
T 16763751-1



1001404300



Primer Apellido  
ALCALDE  
Segundo Apellido  
GALLARDO  
Pre nombres  
WILLIAM IVAN

Sexo  
MASCULINO  
Fecha de Nacimiento  
21 05 1976  
Fecha de Emisión  
21 11 2019  
Grupo de Votación  
133464

Estado Civil  
CASADO  
Unidad de Registro  
060101  
Fecha de Caducidad  
08 12 2024  
Denominación de Organos  
SI



*Handwritten signature*

Duplicado

16763751





**RESOLUCIÓN N° 0034-2022-AAP-AQP**

**Expediente : 0034-2022-AAP-AQP**  
**Reclamante : William Iván Alcalde Gallardo**

Arequipa, 13 de octubre de 2022

**VISTO:**

El reclamo N° 000034-2022-AAP-AQP de fecha 3 de octubre de 2022, interpuesto por William Iván Alcalde Gallardo identificado con DNI N° 16763751 (en adelante, el 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).

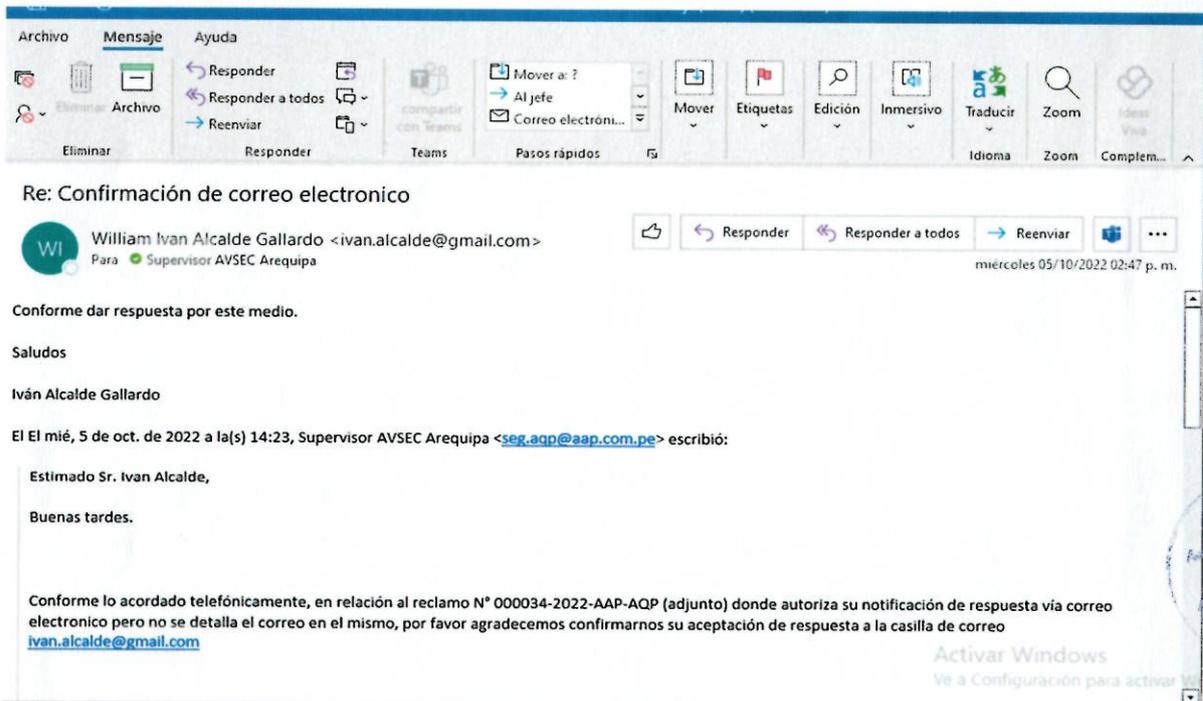
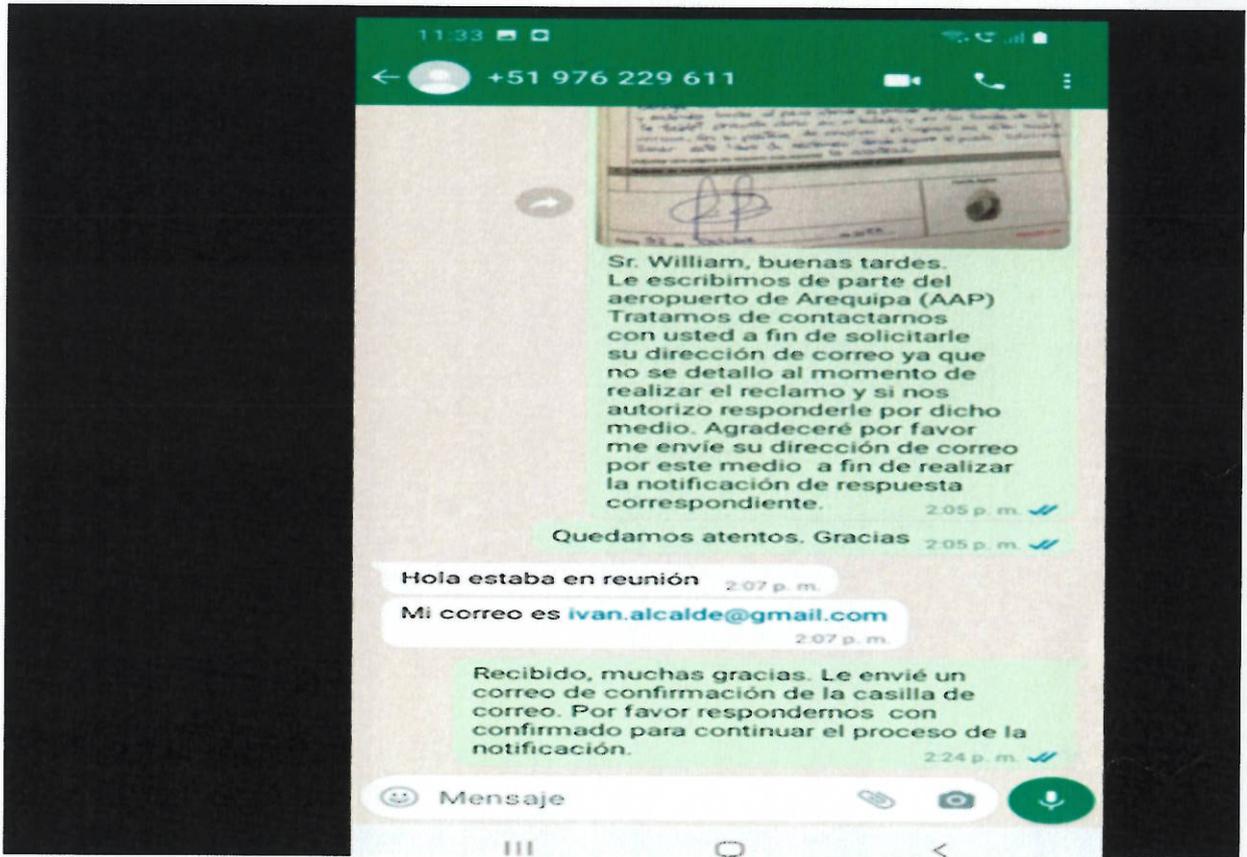
Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigor a partir del 02 de noviembre de 2011.

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, como cuestión previa debe precisarse que el Reclamante ha autorizado que la presente resolución se le notifique a su correo electrónico: [ivan.alcalde@gmail.com](mailto:ivan.alcalde@gmail.com)

Que, al respecto, conforme se muestran de los documentos cuya imagen se copia a continuación, el Reclamante ha complementado su reclamo precisando su correo toda vez que en el formulario del libro de reclamaciones si bien autorizó se le notifique a su correo no lo consignó.



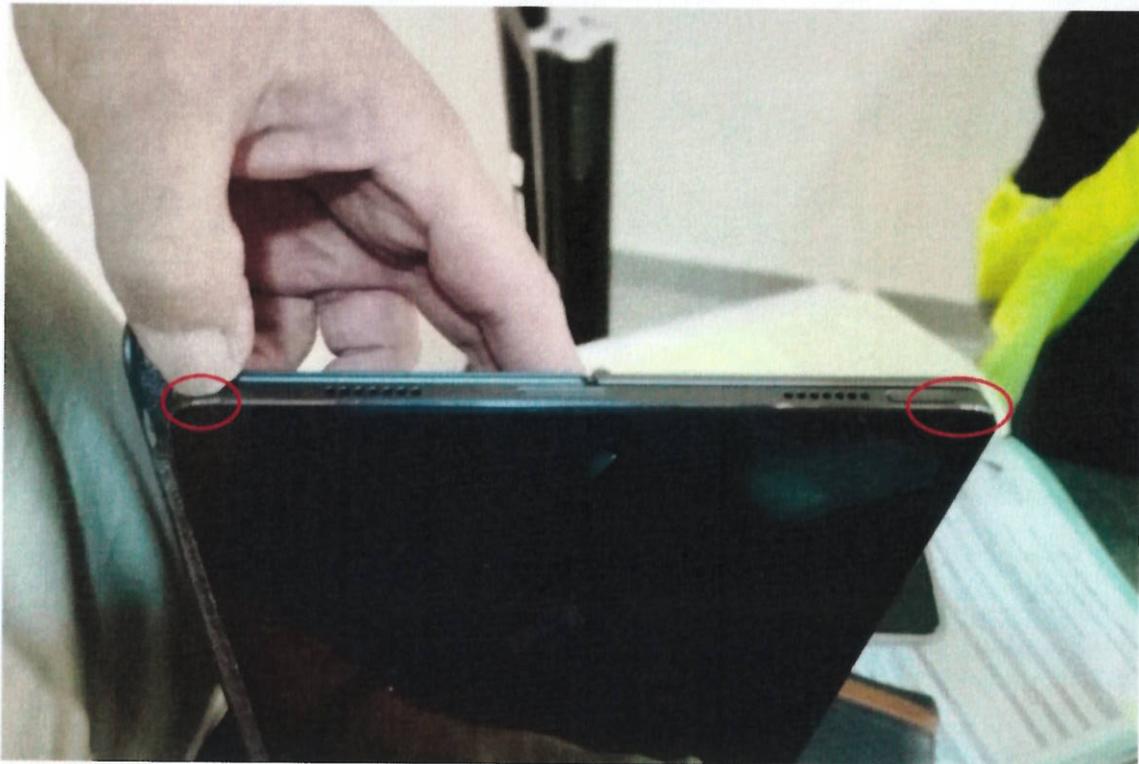


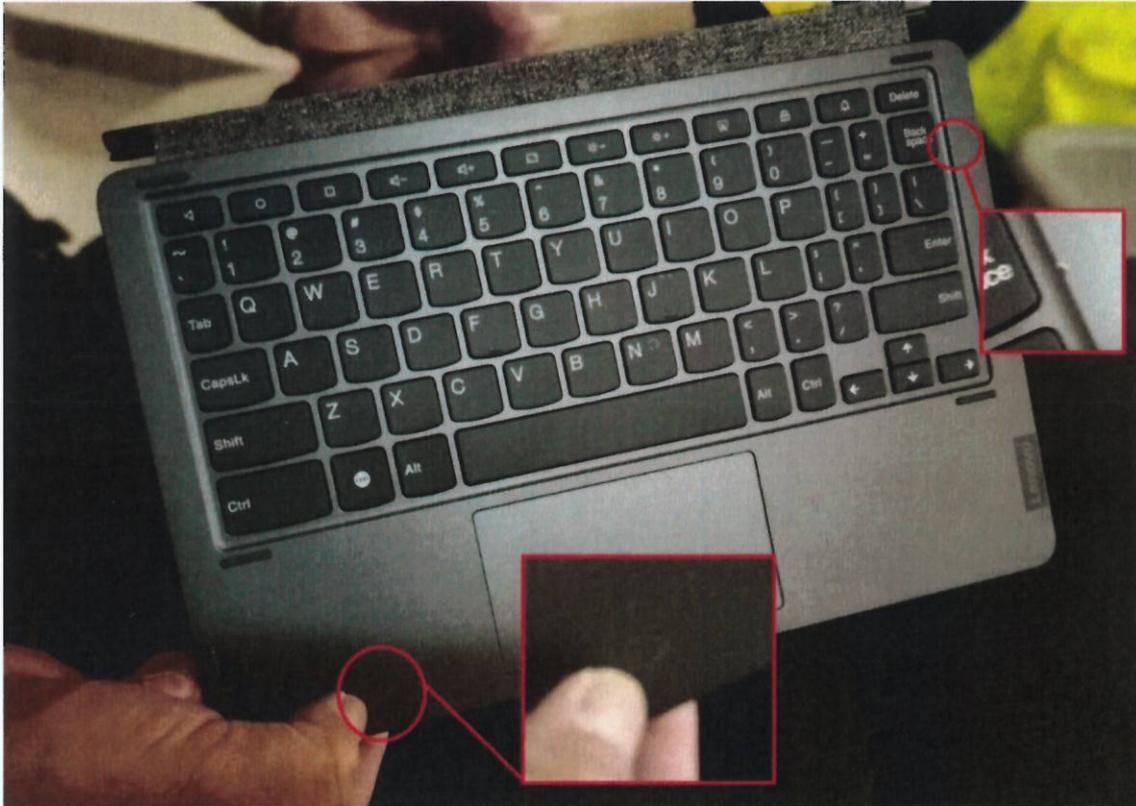


Que, respecto a la materia reclamada. el Reclamante señala que la tablet de su propiedad habría sufrido daños en su teclado y bordes a consecuencia de que la bandeja donde la colocó para pasar los controles de seguridad en el Aeropuerto fue empujada y la tablet cayó al piso.

Que, sobre el particular se cuenta con el INFORME N° 20-2022-AAP-JSDA que da cuenta de lo sucedido luego de revisarse las cámaras cuya imagen se copian en el referido informe que se adjunta y forma parte de la presente resolución.

Que, al respecto, de lo expresado en el INFORME N° 20-2022-AAP-JSDA no se aprecia que un accionar indebido por parte del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. haya ocasionado el incidente materia del reclamo (caída de la tablet). Incluso no se tiene evidencia de que los daños ocasionados a la tablet del Reclamante cuyas imágenes se muestran a continuación hayan sido ocasionados por el incidente producido.





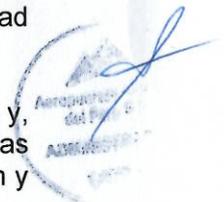
Que, lo mencionado, es consecuencia de la revisión de las cámaras donde se puede apreciar que la caída de la bandeja donde se encontraban las pertenencias del Reclamante obedece a un hecho de acumulación de bandejas motivado por una pasajera que no retiró sus pertenencias.

Que, de acuerdo con ello, si bien se lamenta lo sucedido, la materia de reclamo se trata de un incidente que no obedece a una acción imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni a su personal quien en todo momento cumplió con los procedimientos conforme se indica en el INFORME N° 20-2022-AAP-JSDA por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

Que, sin perjuicio de ello, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. considera que, no obstante, no ser responsable de los hechos acontecidos y sin que implique de modo alguno un reconocimiento de responsabilidad, ha convenido con el Reclamante en otorgarle a manera de donación un importe de S/. 100,00 y un ingreso para usted y su acompañante totalmente gratuito al Salón VIP del Aeropuerto de Arequipa, dado que el incidente acontecido tampoco ha sido de su responsabilidad, sino de una situación imprevista ajena a la responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y 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,





8/18

**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el Reclamo N° 000034-2022-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 20-2022-AAP-JSDA. Sin perjuicio de dicha declaración, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. considera que, no obstante, no ser responsable de los hechos acontecidos y sin que implique de modo alguno un reconocimiento de responsabilidad, ha convenido con el Reclamante en otorgarle a manera de donación un importe de S/. 100,00 y un ingreso para usted y su acompañante totalmente gratuito al Salón VIP del Aeropuerto de Arequipa, dado que el incidente acontecido tampoco ha sido de su responsabilidad, sino de una situación imprevista ajena a la responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y del Reclamante

**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° 20-2022-AAP-JSDA al correo consignado, incluyendo el video observado.

**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° 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.*



9/18



**INFORME N° 20-2022-AAP-JSDA**

**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas  
**Administrador Aeropuerto Arequipa**

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

**FECHA** : 05 de octubre del 2022.

**ASUNTO** : Informe de reclamo N° 34.

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0034-AAP-AQP.

Fotografía	Comentario
	<p>El pasajero ingresa a sala de pasajeros a las 11:00:46</p>
	<p>El pasajero llega a mesa de premaquina de rayos X y coloca sus pertenencias retirando y colocando en una bandeja su laptop y tablet.</p>



A las 11:02:15 AM el pasajero espera para pasar su control de seguridad de pórtico detector de metales.



A las 11:02:17 salen de la máquina de rayos X las pertenencias del pasajero.

La bandeja que contenía su laptop y tablet resbala como se puede observar en la imagen del minuto 11:02:29 y cae al piso.

Cabe señalar que en ningún momento se realizó algún acto por parte del personal que ocasione dicho suceso.

Como se puede apreciar en la imagen de las 11:02:21 la causa de la caída de la bandeja se debe a que la pasajera que se encontraba delante en la parte de post-máquina a pesar de las indicaciones del personal de seguridad allí presente y teniendo espacio para poder





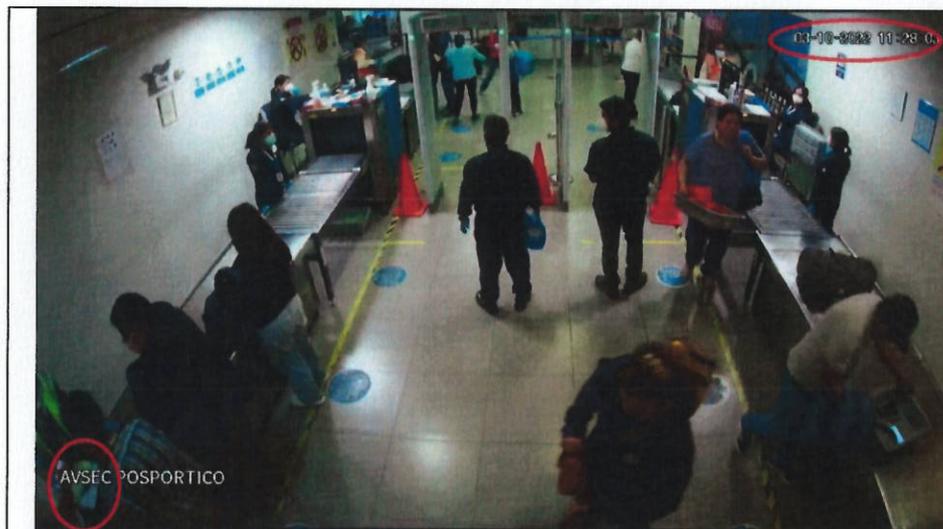
adelantar sus cosas, decidió no adelantar sus pertenencias y proceder a recoger sus cosas en dicho lugar, lo cual provocó que las maletas posteriores se acumulen y la bandeja del reclamante quede sobre la faja en movimiento. Lamentablemente, cuando el oficial mueve la bandeja de la usuaria para permitir el avance de las maletas, la bandeja del reclamante ya había resbalado.



De forma inmediata se procedió a recoger las pertenencias que habían caído y a colocar dentro de la bandeja.



El pasajero reviso sus pertenencias e indico que la tablet si bien estaba operativa y la pantalla no tenía daños, en los bordes tuvo algunos raspones mínimos que se muestran en las fotografías del anexo N°1 del presente informe.



El pasajero al solicitar alguna solución al incidente presentado y una reparación de los daños que indico se había hecho su tablet, se le indico que podía realizar su reclamo a fin de la notificación correspondiente.

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. El evento presentado el lunes 3 de octubre del presente año a las 11:02:17 horas, fue un evento fortuito, el cual no fue generado por un mal procedimiento del personal de seguridad, ni mucho menos se evidencia un mal funcionamiento mecánico tanto de la propia máquina de rayos x, como de la mesa de rodillos que recepciona las maletas a la salida de la máquina.
2. Durante los años de operación en la inspección de pasajeros no se ha tenido eventos similares que causen que las bandejas resbalen de las mesas hacia los costados y causen que los objetos de estas caigan al piso.
3. La laptop del pasajero que estaba en la misma bandeja no tuvo ningún daño conforme lo expresado por el pasajero. El daño indicado por el pasajero en la tablet como se muestra en el anexo 1, son raspones mínimos como se puede observar en las imágenes. No se tiene evidencia de la no preexistencia de dichas condiciones en la tablet antes del suceso presentando.
4. Los raspones que se indica fueron generados por la caída de la bandeja, se realizan incluso debido a las condiciones de uso del propio equipo en el tiempo, daños que pueden evitarse si los equipos cuentan con protectores adecuados.
5. Los equipos se encontraban funcionando en condiciones normales, la pantalla se encontraba sin ningún daño.
6. Análisis del evento:

¿Por qué se cae la bandeja?	¿Hubo mal funcionamiento del equipo?	¿Hubo mala operación del personal?
Porque había una pasajera que tenía sus pertenencias en medio de la mesa de post-maquina de rayos X que no avanzaba y la bandeja del pasajero de la tablet justamente se posiciono al final de la faja. Al tener una maleta detenida en la mesa de mayor peso, esto ocasiono que la bandeja que estaba al final del rodillo de la faja de la MRX resbale y caiga.	No, los equipos están en óptimas condiciones.	No, el operador de MRX este concentrado en su inspección en la pantalla del equipo.



13/18



7. Asimismo, no es que se le haya hecho llenar el libro de reclamaciones. Como el pasajero solicitaba una solución al inconveniente presentado en la brevedad ya que mencionaba su vuelo estaba próximo a salir, se le dio la opción de colocar su reclamo a fin poder analizar el evento presentado en profundidad y darle una respuesta posterior al análisis del evento de manera formal.

Atentamente,

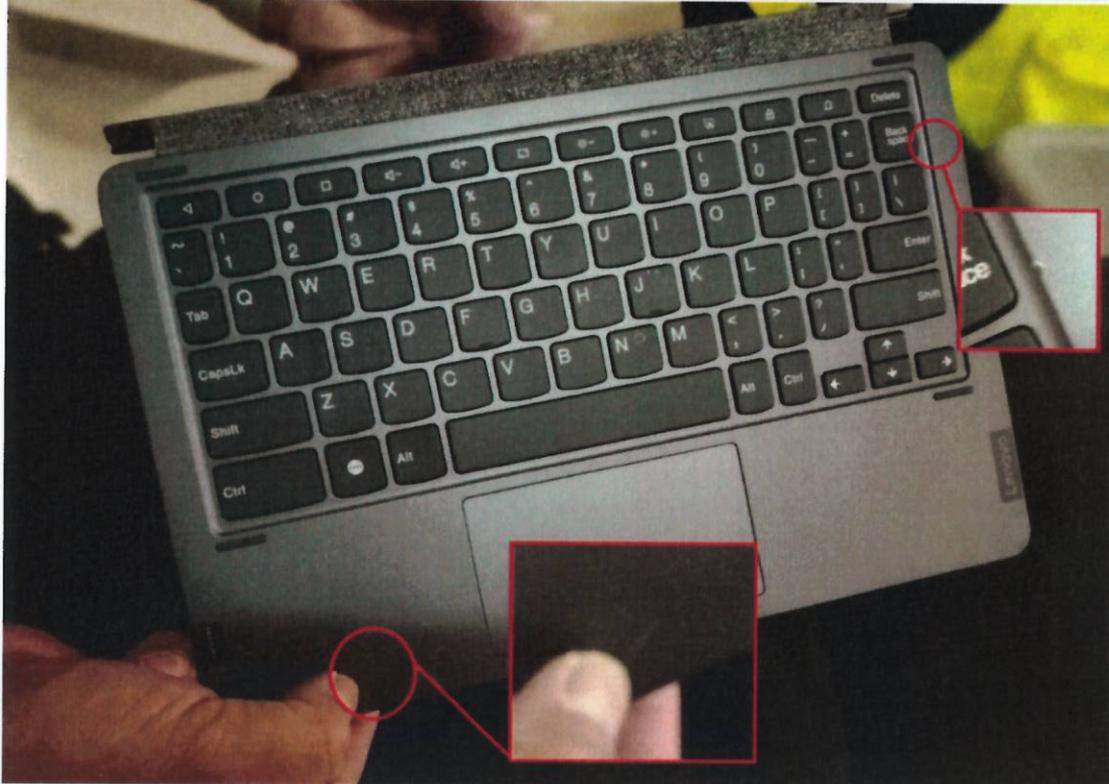
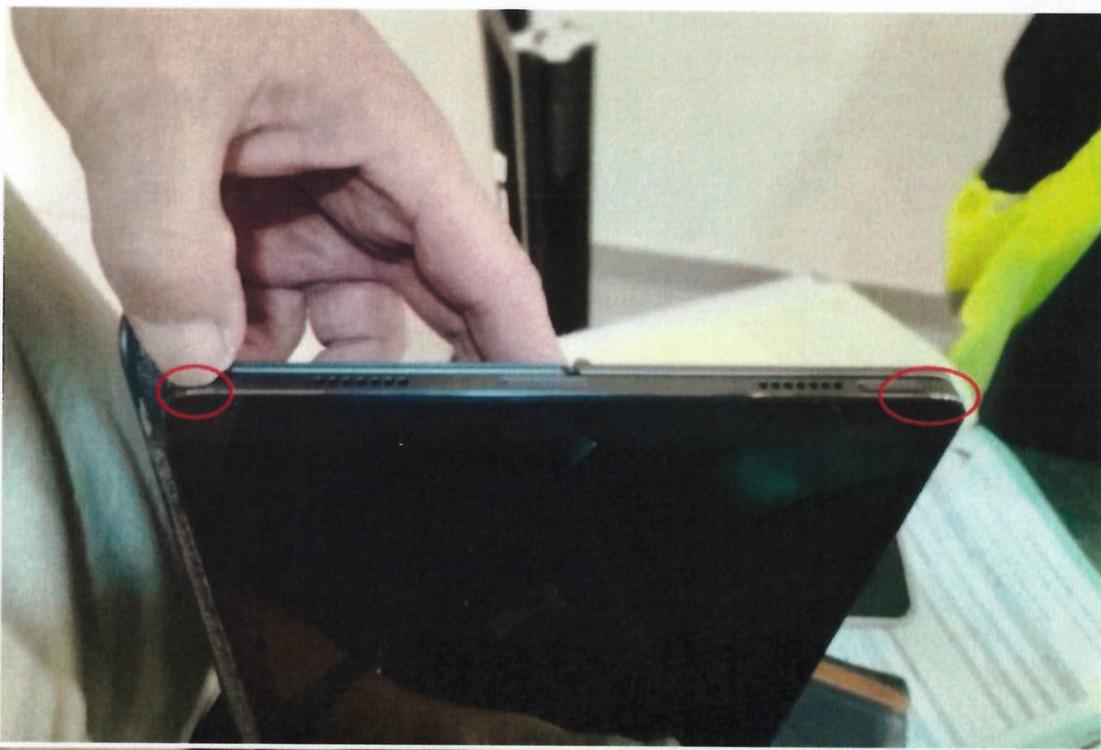


José Samuel De Los Ríos Alfaro  
Jefe de seguridad del aeropuerto de Arequipa.



**Anexo N° 1**

Fotografías de daños indicados por el pasajero debido a la caída del objeto en tablet.



16/18

## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** jueves, 13 de octubre de 2022 18:07  
**Para:** William Ivan Alcalde Gallardo  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N°0034-2022-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN 34-2022-AAP-AQP.pdf; Video.mp4

Seguimiento:	Destinatario	Lectura
	William Ivan Alcalde Gallardo	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Leído: 14/10/2022 09:44
	Abel Flores Quiróz	

Buenas tardes:

Estimado señor William Iván Alcalde Gallardo,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0034-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0034-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Mercedes Carhuayo Munive**

Asistente 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>



17/18

## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** martes, 18 de octubre de 2022 12:07  
**Para:** 'William Ivan Alcalde Gallardo'  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RE: RESOLUCIÓN N°0034-2022-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** WhatsApp Image 2022-10-17 at 10.48.16 AM (1).jpeg; Valeingreso-AndesSalonVIP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	'William Ivan Alcalde Gallardo'	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 18/10/2022 12:06
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 18/10/2022 12:06

Buenas tardes:

Estimado señor William Iván Alcalde Gallardo,

Mediante el presente se envía adjunto la constancia de depósito por la cantidad de S/100.0 como donación y un (1) vale de ingreso a Andes Salon VIP de Arequipa.

Esto en base a lo descrito en la resolución N° 0034-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0034-2022-AAP-AQP, que le fue notificado con fecha 13 de octubre del presente año.

\*Al momento de su ingreso a Sala VIP debe presentar el vale en físico acompañado de su documento de identidad de forma obligatoria.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Mercedes Carhuayo Munive**

Asistente 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

Ingresar a nuestro Libro de Felicidades:  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicidades>



**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** jueves, 13 de octubre de 2022 18:07  
**Para:** William Ivan Alcalde Gallardo <[ivan.alcalde@gmail.com](mailto:ivan.alcalde@gmail.com)>  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas <[tito.luque@aap.com.pe](mailto:tito.luque@aap.com.pe)>; Abel Flores Quiróz <[abel.flores@aap.com.pe](mailto:abel.flores@aap.com.pe)>  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N°0034-2022-AAP-AQP

Buenas tardes:

Estimado señor William Iván Alcalde Gallardo,

18/18



TRANS.CTAS.TERC.BM

S/ 100.00

Lunes, 17 Octubre 2022 - 10:48 a.m.

Enviado a

Alcalde Gallardo William I.

\*\*\*\* 2040

Moneda Soles

Desde

Ahorro Soles

\*\*\*\*3021

Número de operación

00645941

**Mensaje**

Compensación tablet

