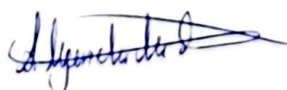





RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO			Nº 000019	2024 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante				
	Lucia Margarita Alejandra Trillo Espinoza				
	Teléfono: 958728201				
2	Correo electrónico				
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico				<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: atrilloe@gmail.com				
3	Documento de Identidad del Reclamante				
	DNI	Carnet de Extranjería		Pasaporte	
	29539252				
4	Domicilio del Reclamante				
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País				
	Calle Cusco 300 - Casa B - Urb Los Robles - Cayma				
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo				
	Administrador del Aeropuerto				
	Tito Luque				
6	Identificación y Precisión del Reclamo				
	<p>Pongo mi maleta en la faja de senasa, despues de eso manifiesto que mi maleta no estaba y la señorita de senasa me dice que me la busque yo y no tuvo ningun interes en ayudarme a resolver la perdida de mi maleta al igual del personal de seguridad.</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: 25 de octubre			de 20 24		

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 00019-2024-AAP-AQP

**Expediente :** 0019-2024-AAP-AQP  
**Reclamante :** Lucía Margarita Alejandra Trillo Espinoza

Arequipa, 30 de Octubre de 2024.

### **VISTO:**

El reclamo N° 00019-2024-AAP-AQP, de fecha 25 de Octubre de 2024, interpuesto por Lucía Margarita Alejandra Trillo Espinoza, identificada con DNI N° 29539252 (en adelante, la Reclamante) mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre el servicio brindado en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón (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 refiere que colocó su maleta en la faja del Servicio Nacional de Seguridad Agraria ("SENASA"), luego de lo cual no encuentra el equipaje, por lo que acude al personal de la misma, el mismo que no prestó interés alguno en la resolución del problema, teniendo la misma actitud el personal de seguridad del Aeropuerto.

Que, es importante mencionar que se realizaron las investigaciones internas correspondientes que incluyeron solicitar los descargos del personal involucrado en el reclamo, así como la visualización de las cámaras internas que permitan observar la situación descrita por la Reclamante.





Que, en ese contexto, se emitió el Informe N° 029-2024-AAP-MRMM, el mismo que resume los hechos ocurridos y donde se observa que, en efecto, la pasajera tuvo percances en ubicar su equipaje por lo que, en un intento de continuar la búsqueda de su maleta y una vez fuera de la sala de llegadas (área donde recoge su equipaje), intenta retornar a dicha área, siendo abordada por el personal de seguridad que no le permite el ingreso por tratarse de una zona estéril (por lo que, en aras de mantener la seguridad, no es factible volver a él, una vez estando fuera).

Que, es importante precisar que, en ese momento, la Reclamante expresa su inconveniente al personal de seguridad, el mismo que procedió a tomar acción y comunicarse con el Circuito Cerrado de Televisión ("CCTV") - personal que maneja las cámaras de seguridad - a efectos de ayudarla; siendo el caso que, luego de dicha comunicación, se logró ubicar el equipaje de la Reclamante por lo que, minutos después, el personal de LATAM se acerca al área de informes con la maleta.

Que, al respecto y teniendo en cuenta el reclamo interpuesto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. comprende el malestar de la Reclamante y ofrece las disculpas del caso por los inconvenientes y el malestar que pudo haberse producido como consecuencia de lo expuesto.

Que, sobre el caso expuesto, corresponde mencionar que las premisas de atención a los usuarios que promueve Aeropuertos Andinos del Perú S.A. se basan en buenas prácticas y en absoluto consideran ni pretenden generar algún tipo de malestar entre los pasajeros, por el contrario, se busca reforzar constantemente dichas prácticas con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario.

Que, sobre el caso en mención, debemos mencionar que no es posible pronunciarse respecto del actuar del personal de SENASA, en tanto, el mismo pertenece a una persona jurídica distinta a la de Aeropuertos Andinos del Perú, por lo que todo reclamo vinculado sobre dicho personal deberá dirigirse a la empresa correspondiente.

Que, respecto del trato del personal de seguridad de Aeropuertos Andinos del Perú, es importante mencionar que, de las investigaciones efectuadas, no se advierte un trato inadecuado, sino más bien una solicitud de respeto a las normas de seguridad aeroportuaria que no permiten volver a una zona estéril (como lo es la sala de llegadas) y un encausamiento del malestar de la Reclamante pues es este personal que solicita la visualización de las cámaras generando que la aerolínea ubique el equipaje y proceda con la entrega del mismo; pese a lo anterior, se precisa que Aeropuertos Andinos del Perú reforzará las capacitaciones al personal de seguridad orientada al trato adecuado que se debe tener con los pasajeros del Aeropuerto. Por lo expuesto no se verifica incumplimiento de normas de parte de Aeropuertos Andinos del Perú.

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° 00019-2024-AAP-AQP interpuesto por el 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 N° 029-2024-AAP-MRMM al correo consignado en el reclamo.

### AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito 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 N° 029-2024-AAP-MRMM**

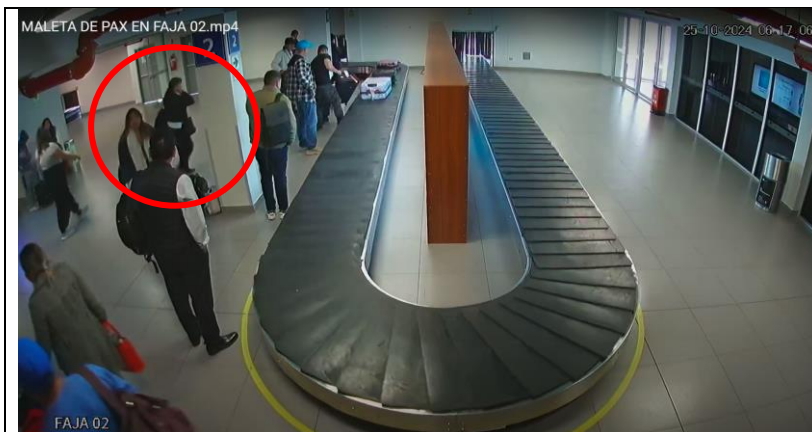
**PARA** : Tito Luque Rojas  
**Gerente de Aeropuerto**

**DE** : Milton Renzo Monzon Marin  
**Supervisor de seguridad - AQP**

**FECHA** : 28 de octubre del 2024

**ASUNTO** : Reclamo N° 019-2024- AAP-AQP

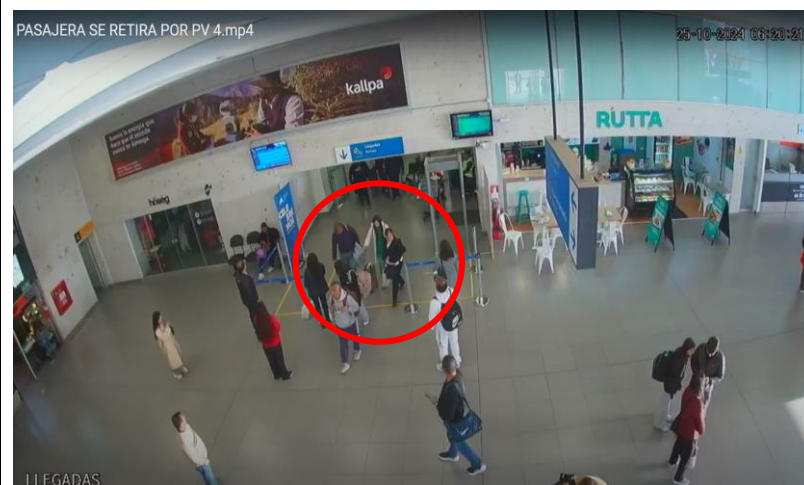
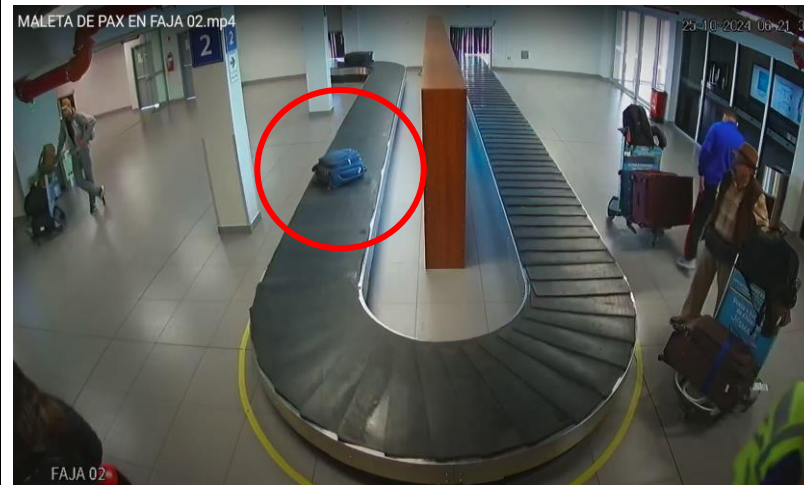
Sirva la presente para saludarlo cordialmente, e informarle respecto al reclamo de mención en el asunto.



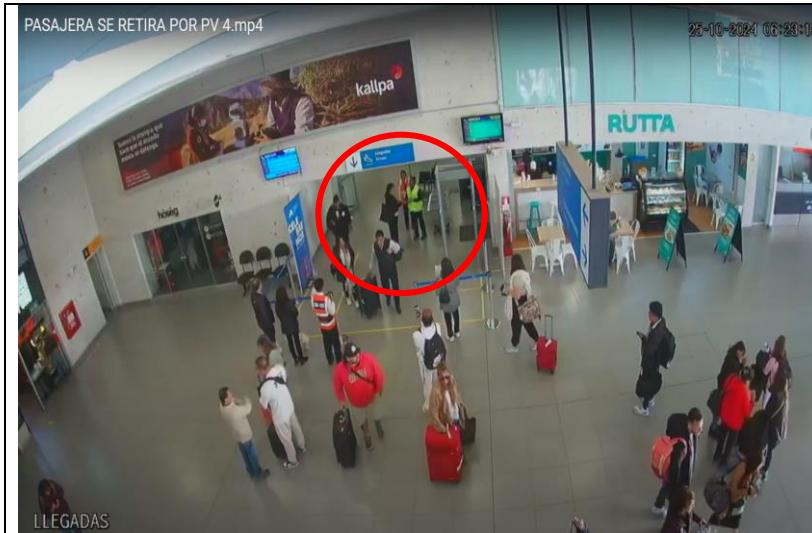
Siendo las 06:17 horas del 25 de octubre del presente año, la pasajera desembarca del avión e ingresa a la sala de llegadas para recoger su equipaje. Luego observa una maleta azul, la toma y se da cuenta de que no es de ella, por lo que vuelve a dejarla en la faja.



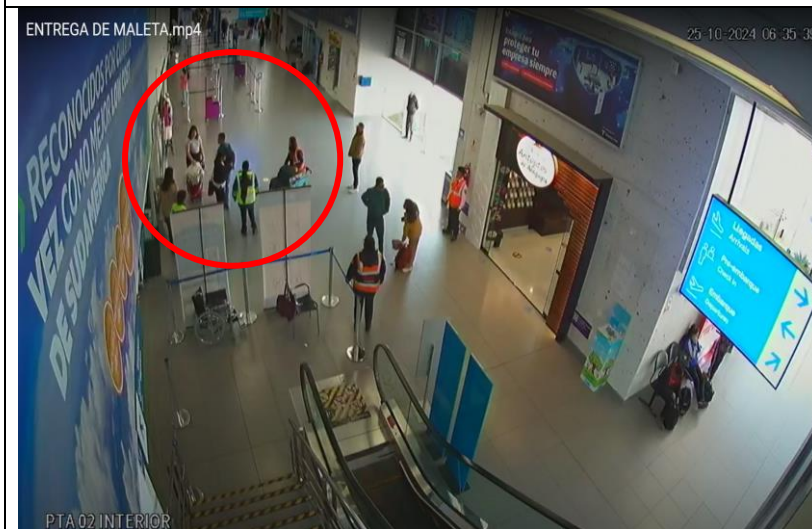
Un minuto después, la pasajera sigue buscando su maleta y baja de la faja otra maleta que tampoco le pertenecía, pero esta vez sí se la llave y se dirige a la faja de SENASA para pasar la inspección con la maleta errónea. Hasta ese momento, la maleta de su propiedad se quedó dando vueltas en la faja.



Siendo las 6:28 horas, la pasajera sale de la sala de llegadas buscando su maleta, que había dejado en la faja de SENASA para pasar la inspección, pero no la encontró y pensó que otro pasajero se la había llevado.



Luego, la pasajera intenta regresar a la sala de llegadas, pero es abordada por el personal de AVSEC que cubría ese puesto. La oficial le indicó que ya no podía ingresar y, al escuchar acerca de la pérdida de la maleta de la pasajera, se comunicó de inmediato con CCTV. La pasajera preguntó por el área para presentar un reclamo, al no encontrar su maleta.



Finalmente, a las 6:36 horas, la supervisora de LATAM se acerca al área de informes con la maleta que no fue recogida por la pasajera. Asimismo, la pasajera confirmó que la maleta olvidada en la faja del área de llegadas le pertenecía.

## ANTECEDENTES:

### 1. Regulaciones Aeronáuticas Peruanas

107.105 definiciones y abreviaturas

Zona Estéril: Espacio que media entre un puesto de inspección de pasajeros y las aeronaves, y cuyo acceso está estrictamente controlado por el Operador del Aeródromo.



2. Comité de seguridad 24/07/2024

Acuerdos

- 4. Se acuerda que las maletas olvidadas hasta antes de la faja de inspección de SENASA incluyendo baños y que cuenten con bag tag serán responsabilidad de la aerolínea competente.

**CONCLUSIONES:**

- La pasajera tuvo dificultades para reconocer su equipaje, lo que la llevó a tomar, en dos ocasiones, maletas que no le correspondían, según se muestra en las imágenes de videovigilancia. Esta situación culminó en que, al pasar por la faja de SENASA, el propietario de la maleta que ella intentaba llevarse la reconociera y se la llevara.
- La oficial AVSEC atendió a la pasajera y tras escuchar su situación, se comunicó con el personal de CCTV para realizar un seguimiento sobre la maleta perdida y así poder ayudarla.
- Finalmente, el personal de LATAM, al observar que nadie recogía la maleta, procedió a llevarla para asegurar su custodia. Al ser consultados en el área de informes, la pasajera pudo observar la maleta y la reconoció como de su propiedad.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente.



---

MILTON RENZO MONZON MARIN  
SUPERVISOR AVSEC



ANDINO

Aap Asistente Administrativa Arequipa &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

**RESOLUCIÓN N° 019-2024-AAP-AQP**

1 mensaje

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

4 de noviembre de 2024, 13:34

Buenas tardes

Estimada Lucia Margarita Alejandra Trillo Espinoza

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 019-2024-AAP-AQP y el INFORME N° 029-2024-AAP-MRMM, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 019-2024-AAP-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



**Adriana Torreblanca Rojas**  
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** **INFORME N° 029-2024-AAP-MRMM.pdf**  
437K **RESOLUCIÓN N° 00019-2024-AAP-AQP.pdf**  
4581K