

**Fwd: Aeropuertos andinos del Perú**

12 mensajes

**Javier Rizo-Patrón** <javier.rizopatron@aap.com.pe> 28 de octubre de 2024, 9:49  
Para: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Tito Luque <tito.luque@aap.com.pe>, Aap Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

Llegó este reclamo  
sls

----- Forwarded message -----

De: **AAP - Aeropuertos Andinos del Perú** <web-service@aap.com.pe>  
Date: dom, 27 oct 2024 a las 14:00  
Subject: Aeropuertos andinos del Perú  
To: <reclamos@aap.com.pe>, <cristian.mondragon@aap.com.pe>, <abel.flores@aap.com.pe>

## Libro de Reclamaciones

Muchas gracias por su comunicación Franco. Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Hoja de reclamación N°: **0024-2024-AAP-WEB-AQP**

Fecha: **27 de October, 2024**

**Tipo de Comunicación:** Reclamo

**Aeropuerto:** Arequipa

**País:** Peru

**Provincia / Departamento:** Lima

**Dirección:** **Alonso De Molina 1111**

**Nombre y Apellidos:** **Franco Sanchez Checa**

**Tipo de documento:** **DNI**

**Número de documento:** 46127431

**Correo electrónico:** [francosanchezcheca@gmail.com](mailto:francosanchezcheca@gmail.com)

**Teléfono:** 968199843

---

### Identificación y precisión del reclamo

Mi reloj fue robado durante el escaneo de rayos X, tenía una bandeja, una mochila y una maleta, la bandeja y mochila pasaron inmediatamente, la maleta demoró 30 segundos. Coincidentemente, ahí se encontraba el reloj que al descargarse, yo personalmente había metido en la maleta. Nadie más tocó ni abrió esa maleta hasta el momento en que estuve en el chequeo de rayos X.

### Relación de medios probatorios

El único medio probatorio que tengo es el hecho que ninguna persona en ningún momento (aparte de mí) manipuló de ninguna forma mi equipaje. El reloj se encontraba metido en la maleta encima de la ropa así que era de fácil acceso. El escaneo de rayos X demoró más de lo que demoró el resto de equipaje y la persona que generalmente recibe las bandejas tuvo un comportamiento extraño.

---

### Autoriza Notificación

Si

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 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".



## RESOLUCIÓN N° 0024-2024-AAP-WEB-AQP

**Expediente :** 0024-2024-AAP-WEB-AQP  
**Reclamante :** Franco Sanchez Checa

Arequipa, 05 de Noviembre de 2024.

### **VISTO:**

El reclamo N° 0024-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 27 de Octubre de 2024, interpuesto por Franco Sánchez Checa, identificado con DNI N° 46127431 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., complementando el reclamo N°024-2024-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 su reloj habría sido robado durante el escaneo de rayos X, y que este habría sido extraído de la maleta del reclamante, pues es el lugar donde indica habría puesto el referido objeto.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N°030-2024-AAP-MRMM que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, al respecto resulta oportuno señalar, no sin antes lamentar la pérdida del objeto del Reclamante, que no existe evidencia que dicho objeto haya sido tomado por alguna





persona a cargo del control, ni que el mismo haya sido encontrado dentro de las instalaciones del Aeropuerto, situación que es referida por el Informe

- El reclamante afirma que su reloj fue robado durante la inspección de rayos X. Sin embargo, en las imágenes de videovigilancia se observa que ningún agente de Securitas ni oficial AVSEC en el área post máquina abren o manipulan la maleta de una manera fuera de lo común.
- No se evidencia ningún comportamiento extraño por parte del oficial AVSEC en el puesto post máquina. La maleta salió de la inspección de rayos X, y fue el propio pasajero quien la retiró de la mesa; nadie más tuvo contacto con el equipaje.

Que, al no existir pruebas o evidencia de que alguna persona a cargo de control haya tomado el objeto que refiere como perdido el Reclamante, aunado a que no se aprecia ello en la visualización de los videos de la cámara con los que se cuenta, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

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° 0024-2024-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>.

<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*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N°030-2024-AAP-MRMM, al correo consignado en el reclamo

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Tito Gerardo Luque Rojas  
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

---

*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° 030-2024-AAP-MRMM

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

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

**FECHA** : 31 de octubre del 2024

**ASUNTO** : Reclamo N° 024-2024- AAP-AQP-WEB

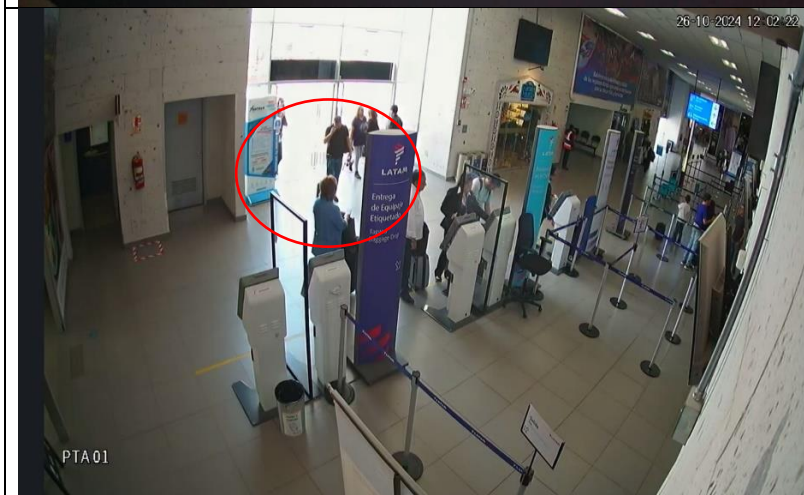
Sirva la presente para saludarlo cordialmente, e informarle respecto al reclamo de mención en el asunto.

Estado Listado: 28/10/2024 06:24 p.m. LISTAR

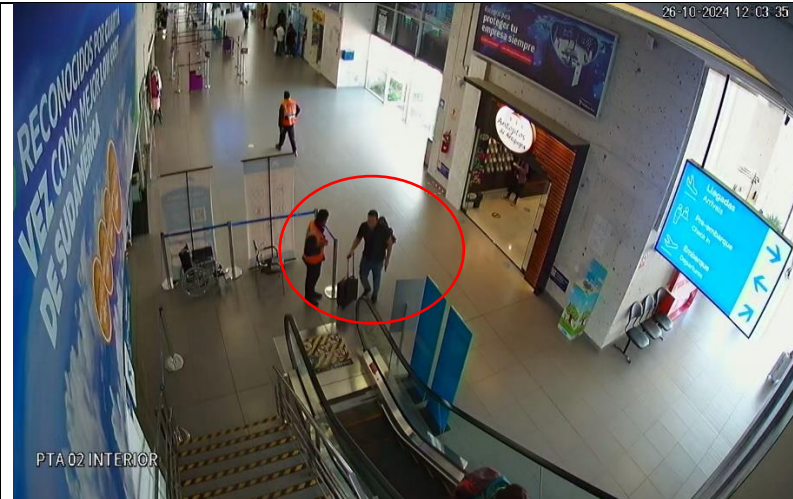
Fecha/Hora	Vuelo	Asiento	Nombres Apellidos	Orig/Dest	Reserva	Letras
26-10-2024 10:56 AM	LA2124	013B	FRANCIS BURGIA LOPERA	AQPLIM	GIBBFI	PDA01
26-10-2024 08:41 AM	LA2104	018A	FRANCIS HERRERA VERA	AQPLIM	ARZMMB	BARRE1
26-10-2024 04:11 PM	LA2329	021D	FRANCIS ZAMBRANO GIL	AQPCUZ	GNPOMK	BARRE1
26-10-2024 03:45 PM	LA2112	023C	FRANCIS MOYA MEDINA	AQPLIM	JUMZIC	BARRE1
26-10-2024 06:50 PM	LA2349	014A	FRANCIS SANCHEZCRUZ	AQPLIM	UOFBSE	BARRE1
26-10-2024 12:12 PM	LA2110	015B	FRANCISCO CERIC	AQPLIM	QGVVGP	BARRE1
26-10-2024 08:18 PM	LA2120	022F	FRANCISCO M GONZALEZ	AQPLIM	FTHSCT	BARRE1
26-10-2024 06:49 AM	LA2324	003D	FRANCISCO MR CARREON	AQPCUZ	WCMPEM	PDA01
26-10-2024 08:45 AM	LA2104	001A	FRANCISCO MR POLANCO	AQPLIM	LWOISY	BARRE1
26-10-2024 03:17 PM	LA2114	029D	FRANCO GARCIA BRENA	AQPLIM	GIVVAL	PDA02
26-10-2024 12:05 PM	LA2110	011C	FRANCO SANCHEZ CHECA	AQPLIM	UNSESE	PDA02
26-10-2024 06:18 PM	LA2116	023D	FRANCOISE MR HERRER	AQPLIM	GULQUN	BARRE1
26-10-2024 11:48 AM	LA2108	017C	FRANK DANIEL KUIPER	AQPLIM	CKBWOX	BARRE1
26-10-2024 08:20 PM	H25142	008B	FRANK DIAZ DOMINGUEZ	AQPLIM	CUPZRL	PDA02
26-10-2024 12:51 PM	LA2110	020A	FRANK MANCCO SOLANO	AQPLIM	ASIDVP	PDA02
26-10-2024 08:56 AM	LA2104	005D	FRANK MICHELL	AQPLIM	MTNROF	BARRE1
26-10-2024 04:30 AM	LA2334	006C	FRANK MR ALEXANDER	AQPCUZ	MYNDME	BARRE1

ABRIR BARRERA DE ACCESO SALIR

Se pudo determinar mediante el sistema de control de TUUAS que el pasajero viajó el día 26 de octubre a las 12:05 horas. Ya que en el reclamo vía web no especifico hora ni día.



Siendo las 12:02 horas del 26 de octubre del presente año, el pasajero ingresa a la terminal del aeropuerto.

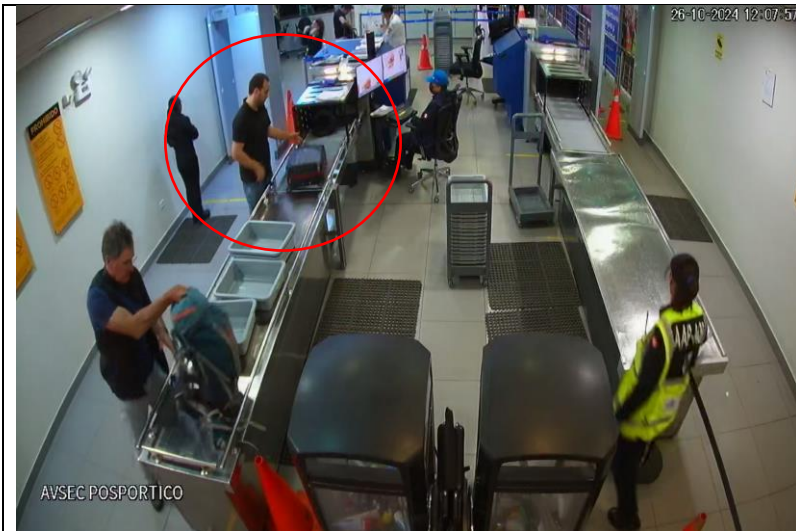


Luego, pasa por el control de PV3 sin mayor problema.



A las 12:07 horas, procede a pasar su equipaje por los controles de inspección de la máquina de rayos X. Primero, coloca su maleta; luego, la mochila y la bandeja con el celular y otros objetos, el oficial de securitas no abre en ningún momento su maleta según las imágenes de videovigilancia.





Siendo las 12:08 horas, el pasajero primero recoge su maleta y, posteriormente, sus demás pertenencias, la mochila y la bandeja, la oficial AVSEC en ningún momento abra la maleta del pasajero. Luego, se retira a la sala de embarque y no regresa al área de seguridad.







## ANTECEDENTES:

1. La Ley 28404 - Ley de Seguridad de la Aviación Civil indica:

Artículo 11:

11.1 Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. Caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.

2. PSA-PON N° 011 – INSPECCIÓN DE PERSONAS CON DETECTOR MANUAL DE METALES (DMM)

1. Antes de la inspección

- b. Solicitar a la persona que será sometida a inspección que se retire abrigos, casacas, gorras, sombreros o cualquier indumentaria que pueda impedir una correcta inspección. También solicitar el retiro de artículos metálicos (correas, monedas, llaves, etc.) y artículos electrónicos que pueda afectar una correcta inspección.

- En caso la persona rehusé o se niegue a ser inspeccionada, se le informará acerca lo estipulado en la Ley 28404 y se le impedirá el acceso a la Zona de Seguridad Restringida.

## CONCLUSIONES:

- El reclamante afirma que su reloj fue robado durante la inspección de rayos X. Sin embargo, en las imágenes de videovigilancia se observa que ningún agente de Securitas ni oficial AVSEC en el área post máquina abren o manipulan la maleta de una manera fuera de lo común.
- No se evidencia ningún comportamiento extraño por parte del oficial AVSEC en el puesto post máquina. La maleta salió de la inspección de rayos X, y fue el propio pasajero quien la retiró de la mesa; nadie más tuvo contacto con el equipaje.



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° 0024-2024-AAP-WEB-AQP**

1 mensaje

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

6 de noviembre de 2024, 17:12

Para: francosanchezcheca@gmail.com

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

Buenas tardes

Estimado Franco Sanchez Checa

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0024-2024-AAP-WEB-AQP y el INFORME N° 030-2024-AAP-MRMM, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 024-2024-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

**Adriana Torreblanca Rojas**

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.

**2 adjuntos** **INFORME N° 030-2024-AAP-MRMM.pdf**  
685K **Resolución N° 0024-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**  
3674K