



RESOLUCIÓN N° 0017-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0017-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante : [Redacted]

Arequipa, 23 de Mayo de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0017-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 17 de Mayo de 2024, interpuesto por [Redacted], identificado con DNI N° [Redacted] (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 audifonos, 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 audifonos, 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 LITÓ PRESENTE LA PERSONA DE

MISMO QUE LLEGO ACOMPAÑADO POR SUPERVISORA LADO TIERRA DEL AEROPUERTO ALFREDO RODRIGUEZ BALLÓN; QUIEN INDICA QUE EL DÍA 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 BALLÓN; INDICA EL SOLICITANTE QUE EN CIRCUNSTANCIAS QUE ABORDO EL AVION DE LATAM N° 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 N° 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 5.5 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

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 ENTREGARSELO. - 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 resolución¹.

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

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.