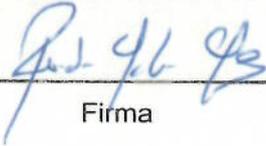


FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N°		000011		2017 - AAP - AYP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante				
	Rudy Gonzalo Gabriel Casaviana				
	Teléfono				
2	Domicilio del Reclamante				
	Calle/ Jirón/ Avenida				
	Pablo Cerroquerry 282 - San Isidro Lima				
	Provincia / Departamento				
	Lima				
	Pais				
	Peru				
3	Documento de Identidad del Reclamante				
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte		
	40210312	—	—		
4	Correo electrónico				
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> rudy.gabriel@hotmail.com				
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo				
	Administrador del Aeropuerto				
6	Identificación y Precisión del Reclamo				
	<p>con fecha 29/09/2017. En Sala de embarque. Se me olvido un Sobelto Sonya Xperia CS con estuche morado el cual no fue encontrado por el personal de la aerolínea de Latam quienes realizaron el peritajeo y búsqueda.</p> <p>Los pasajeros no encontraron yo abando en el ultimo vuelo Lima - Ayacucho.</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: 11 de octubre de 2017				

## RESOLUCIÓN N° 011-2017-AAP-AYP

**Expediente** : 011-2017-AAP-AYP  
**Reclamante** : Rudy Zoraida Gabriel Guevara

Ayacucho, 17 de octubre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 011-2017-AAP-AYP de fecha 11 de octubre de 2017, interpuesto por Rudy Zoraida Gabriel Guevara, identificada con DNI N° 40210372 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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 presenta su queja manifestando que el día 29 de setiembre dejó olvidado su celular en sala de embarque el cual no fue encontrado por personal de la línea aérea pese a que se perifoneó y se realizó la búsqueda.

Que, al respecto se cuenta con el reporte del personal AVSEC que da cuenta del reclamo interpuesto y de lo informado a la Reclamante en el sentido que no se ha reportado ningún objeto olvidado y que además no se cuenta con cámaras de seguridad.

Que, sobre el particular, no obstante lamentar la situación mencionada, cabe indicar que la custodia de las pertenencias de los pasajeros es exclusivamente de ello, no siendo obligación de la empresa la mencionada custodia.

Que, en efecto, respecto de la ausencia de cámaras de seguridad cabe advertir que el Aeropuerto se recibió del Estado sin dicho equipamiento y además tampoco el Estado lo contempló como un equipamiento obligatorio de adquirir en la primera etapa de la concesión, no obstante lo cual, la empresa viene adoptando las acciones legales y contractuales para adquirir dicho equipamiento, siguiendo los procedimientos correspondientes en el marco del Contrato de Concesión.



Que, en atención a ello, pese a lamentar lo sucedido y al no existir una acción u omisión imputable a la empresa que haya originado la pérdida del celular alegada, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de indicar la disposición de la empresa para colaborar con las investigaciones correspondientes por parte de las autoridades en caso se haya optado por ello.

Que, 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° 011-2017-AAP-AYP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Juan Alberto Gonzales Vela  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

**RESOLUCIÓN N° 011-2017-AAP-AYP**  
**ANEXO**

	<b>PROCEDIMIENTO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007</b>	Edición Original Página 2 Fecha de emisión: 19/11/2014
---	--	---

**FECHA : 13/10/2017**

**HORA: 11:30 AM**

**DE: Cesar Augusto Medina Pareja**

**CARGO: OFICIAL AVSEC**

**PARA: Edder Romaní Pizarro**

**CARGO: JEFE DE SEGURIDAD**

**ASUNTO: RECLAMO 011**

**LUGAR DE NOVEDAD: CONTROL TUUA**

**HECHOS**

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 17:05. La Sra. Rudy Zenaida Gabriel Guevara pasajero de retorno del vuelo 2183 de LATAM se acerca al módulo de TUUA a solicitar el libro de reclamaciones, teniendo como motivo de su queja que el día 29 de setiembre antes de embarcar al vuelo 2182 de LATAM, olvido su celular cargando dentro de sala de embarque, ella manifiesta que se comunicó de inmediato con el personal de aerolínea quienes le informaron que realizaron la búsqueda y el perifoneo, sin embargo no se encontró dicho celular. A su vez se le informo a la pasajera que no teníamos reportado ningún objeto olvidado en sala de embarque aquel día.

Cabe mencionar que los oficiales AVSEC realizamos rondas diarias, antes, durante y después de embarque y haciendo el reporte de objetos olvidados y otras novedades

Ante el malestar de la pasajera al manifestar que el aeropuerto no cuenta con cámaras de seguridad solicitó el libro de reclamaciones.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.

  
Cesar Augusto Medina Pareja  
Oficial AVSEC

Prohibido reproducir sin la autorización del Representante de la Dirección de Aeropuertos Andinos del Perú			
Elaborado por: Jefe Corporativo de RRHH	Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas	Aprobado por: Gerente de Administración y Finanzas	Edición Original 19/11/2014

## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Ayacucho  
**Enviado el:** martes, 17 de octubre de 2017 10:42 a.m.  
**Para:** rudy.gabriel@hotmail.com  
**CC:** Juan Alberto Gonzales Vela  
**Asunto:** Reclamo N° 011-2017-AAP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION 011-2017-AAP-AYP.pdf

Estimada Sra. Rudy Zenaida Gabriel Guevara  
Ante todo un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°011 que atiende su reclamo presentado el día 11 de Octubre del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

Quedamos a su disposición para cualquier duda y/o consulta.

Saludos,



☎ 066 527092  
🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe) @AeropAndinos  
📍 /aeropuertosandinosdelperu  
♻️ Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

