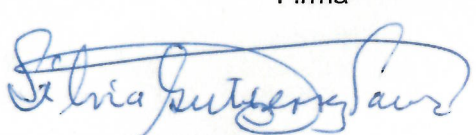



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS N° 000002

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

RECLAMO N°		2019- AAP - AYP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Silvia Yolanda Gutierrez Saenz		
	Teléfono		
2	Domicilio del Reclamante		
	Calle/ Jirón/ Avenida		
	Sr. Nicolas de Pierola #559 Callao		
	Provincia / Departamento		
	Callao		
	Pais		
	Peru		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	25762762		
4	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> YOLISIL@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>Siendo 12.09. expongo un reclamo. Por la perdida de mi celular el cual lo usa mi hija exijo que den informacion ya que la perdida fue dentro del aeropuerto. Informacion de camaras de video el cual pueda encontrarlo. ya que pudo haber sido 10 minutos antes de ingresar al arco 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: 03 de 04 de 20 19			

## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Ayacucho  
**Enviado el:** martes, 09 de abril de 2019 10:33 a.m.  
**Para:** yolisil@hotmail.com  
**CC:** Juan Alberto Gonzales Vela; Diego Renato Franco Neira Concha  
**Asunto:** RE: RECLAMO N°00002-AYP-2019  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N°0002-2019-AAP-AYP...pdf

Estimada Sra. Silvia Yolanda Gutiérrez Sáenz

Ante todo un saludo cordial;

Por medio de la presente se le notifica con la resolución N°0002 que atiende su reclamo presentado el día 03 de Abril del presente año en las instalaciones del Aeropuerto de Ayacucho.

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

Saludos,



## RESOLUCIÓN N° 002-2019-AAP-AYP

**Expediente** : 002-2019-AAP-AYP  
**Reclamante** : Silvia Yolanda Gutierrez Saenz

Ayacucho, 8 de abril de 2019.

### **VISTO:**

El reclamo N° 002-2019-AAP-AYP de fecha 3 de abril de 2019, interpuesto por Silvia Yolanda Gutierrez Saenz, identificada con DNI N° 25761762 (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 señalando que perdió el celular que usa su hija por lo que solicita se otorgue la información de las cámaras de video ya que la pérdida se habría producido dentro de las instalaciones del Aeropuerto, pudiendo haber ocurrido 10 minutos antes de ingresar al arco de seguridad de la sala de embarque.

Que, sobre el particular, se cuenta con el informe del Oficial de seguridad AVSEC que como Anexo 1 forma parte integrante de la presente resolución que da cuenta de lo sucedido.

Que, al respecto, lo primero que debemos mencionar es que lamentamos lo sucedido, no obstante lo cual debemos señalar también que es responsabilidad de los usuarios del Aeropuerto custodiar sus pertenencias.

Que, con relación a la información sobre los objetos perdido o extraviados, la empresa cuenta con reportes que dan cuenta de los objetos que se encuentran, no existiendo reporte de haberse encontrado un celular en la fecha en que acontecieron los sucesos.

Que, respecto de las cámaras de video, debemos indicar que mi representada viene realizando las gestiones para implementarlas en el marco del Contrato de Concesión, pero que en la actualidad en



el Aeropuerto no se cuenta con dichas cámaras, sin que la ausencia de las mismas constituya algún incumplimiento imputable a mi representada.

Que, de acuerdo con ello, toda vez que la pérdida del celular referida en el reclamo no es imputable a mi representada, corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de lamentar nuevamente la pérdida referida y 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° 002-2019-AAP-AYP interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuesta en la parte considerativa.

**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° 002-2019-AAP-AYP**

**ANEXO 1**



Ayacucho, 04 de Abril de 2019.

INFORME N° 001-2019-LIMP-AYP.

**A** : **Edder Romaní Pizarro**  
Supervisor de Seguridad de Aeropuerto AAP-AYP.

**De** : **Laura Judith Mauricio Palomino**  
Oficial Avsec

**Asunto** : Descargo reclamo N°2

**Fecha** : 03 de Abril de 2019.

---

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para informarle lo siguiente:

Que siendo las 12:09 pm horas del día 03 de los corrientes se presenta a la sala de embarque la Sra. Silvia Yolanda Gutierrez Sáenz acompañado de su esposo y su menor hija, pasajeros de LATAM del vuelo 2184 en la cual las personas en mención pasan inspección en el puesto de control, luego de dicha inspección la Sra. Silvia se acercó a mi persona después de 05 minutos de haber ingresado a la sala de embarque mencionando que el celular que usaba su menor hija se había extraviado; pero no estaba segura de donde se había extraviado si en el Hall Principal en el puesto de TUUA, Sala de inspección o sala de embarque es por tal razón que solicita las imágenes de la cámara de seguridad para ver si alguien había cogido dicho celular; se le mencionó que no contamos con cámaras de seguridad en nuestro aeropuerto por el momento; y fue entonces que la pasajera extrañada de la ausencia del CCTV solicitó el libro de reclamos.

Es todo cuanto informo a Ud. para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,

**Laura Mauricio Palomino**  
Oficial AVSEC

---

Aeropuerto "Crnl FAP. Alfredo Mendivil Duarte" Ayacucho



Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230  
www.aap.com.pe