



## RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-JUL

**Expediente** : 0004-2022-AAP-JUL  
**Reclamante** : Luis Guerreros Yauri

Juliaca, 9 de setiembre de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000004-2022-AAP-JUL, de fecha 8 de setiembre de 2022, interpuesto por Luis Guerreros Yauri identificado con DNI N° 70426707 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (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 presenta su queja señalando que se le habría realizado una inspección inopinada sin seguir los protocolos COVID 19. Asimismo, que no se tuvo acceso rápido al libro de reclamaciones.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución y que incluso incorpora imágenes.

Que, sobre el particular, lo primero que corresponde señalar es que, si bien se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por las incomodidades ocasionadas, lamentablemente de acuerdo con las disposiciones de la autoridad se deben efectuar inspecciones inopinadas que implican un proceso de revisión manual.

Que, con relación al seguimiento de los protocolos COVID 19, cabe indicar que conforme se menciona en el Informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL, el mismo se cumple y no existe evidencia de que se haya producido un incumplimiento al mismo. Asimismo, que tal



cumplimiento es objeto de inspección por parte de las autoridades competentes a quienes se le reporta además el cumplimiento de los protocolos.

Que, respecto de la demora en la entrega del libro de reclamaciones, no se observa que se haya producida una demora fuera de lo usual o razonable y que haya perjudicado al reclamante.

Que, por lo tanto, no obstante reiterar que se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por las incomodidades ocasionadas corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto al no evidenciarse un incumplimiento por parte del personal de control del Aeropuerto.

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° 000004-2022-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución y en el Informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las incomodidades ocasionadas por la realización de la inspección inopinada requerida por las disposiciones dictadas por la autoridad.

**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 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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 011-2022-AVSEC/AAP-JUL a correo señalado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Edgar Gadea Trujillo  
Administrador del Aeropuerto de Juliaca