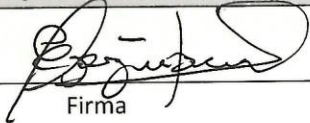





RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO <b>Nº 000006</b> 2024 - AAP - JUL		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Kotia Espinoza Perodes	
	Teléfono: 952104201	
2	Correo electrónico Kotiaee75@hotmail.com	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Dirección de correo electrónico: Kotiaee75@hotmail.com	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	01862496	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País	
	Av. Domingo Ortiz 520 Surquillo Lima	
5	Dependencia de Aerpuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	<p>Se solicita que por ser un País Turístico se respete la cola de Embarque ya que se Entienda por Preferencial: Madres Gestas, adultos mayores, persona con niño, discapacitados que sucedo el día de hoy Entraron: <u>Madre, esposo, hijo x niño por "preferencial" hijos</u> una larga cola de persona: Turistas, nacionales etc. se pide que se tenga claro la cola de persona (Preferencial) así no ocasionar fatigamiento de respeto por reclamar lo justo.</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)	
	 Firma	
	Huella digital	
		
	Fecha: 31 de Julio de 2024	

**RECLAMO N° 006-2024-AAP-JUL\_Aeropuertos Andinos del Perú**

Aap Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>  
Para: katiap75@hotmail.com  
Cc: Alejandro Chavez <alejandro.chavez@aap.com.pe>

5 de agosto de 2024, 10:39

Estimada Srta. Katia Espezua

Por medio de la presente le saludamos cordialmente y en atención al asunto.Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 006-2024-AAP-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 006-2024-AAP-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.


Sin otro particular.

**Saludos cordiales**



**Pamela Chahuara Surco**  
Asistente Administrativo  
☎ (51) 1 713 2522 / 989 349 099  
🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)  
📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac"  
Av. Aviación s/n San Roman, Puno - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

 **Resolución N° 0006-2024-AAP-JUL.pdf**  
1680K



## RESOLUCIÓN N° 0006-2024-AAP-JUL

**Expediente :** 0006-2024-AAP-JUL  
**Reclamante :** Katia Yulitza Espezua Paredes

Juliaca, 02 de Agosto de 2024.

### **VISTO:**

El reclamo N° 0006-2024-AAP-JUL, de fecha 31 de Julio de 2024, interpuesto por Katia Yulitza Espezua Paredes, identificada con DNI N° 01862496 (en adelante, el Reclamante) mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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, la Reclamante refiere que se habría brindado acceso por ingreso preferencial a personas que no tienen las condiciones para hacer uso dicha facilidad, omitiendo a las personas que hacia cola para el ingreso regular.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 006-2024-SLT-AAP- JUL que se adjuntan y forman parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, conforme señala el informe y como refiere la propia reclamante, los pasajeros del vuelo LA2208 venían haciendo cola de ingreso a la sala de embarque de manera regular, cuyo vuelo de salida era a las 13:40 horas; siendo en cuyo momento



se aproximó al control de ingreso una pareja de esposos con su menor hijo para ingresar por el ingreso preferencial, procediendo a brindarle el acceso, en tanto los mismos pertenecían al vuelo SKYH25166, que tenía como horario de partida a las 13:00 horas, y momento en el cual ingresaron además de pareja con su menor hijo, ingresaron dos (02) personas para el mismo vuelo.

Que, debido a la proximidad de la salida del vuelo SKYH25166 ante dicha situación y al tomar conocimiento de dicha situación el personal de seguridad de AAP, realiza la gestión para que los pasajeros del referido puedan ingresar de manera excepcional, sin efectuar la cola de ingreso, facilitándole el ingreso a la sala de embarque.

Que, en razón a ello, no sin antes ofrecer las disculpas del caso, es preciso señalar que no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., debido a que el ingreso a la Sala de Embarque de manera preferencial fue de manera excepcional, en aras que dichos pasajeros no pierdan el vuelo que se encontraba próximo a partir.

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° 0006-2024-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca 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 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, el Informe N° 006-2024-SLT-AAP- JUL al correo consignado en el reclamo

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Enrique Alejandro Chávez Farfán  
Gerente del Aeropuerto de Juliaca



## INFORME 006-2024-SLT-AAP-JUL

**Dirigido a** : CHAVEZ FARFAN, Enrique Alejandro  
**Asunto** : Atención reclamo N°006-2024-AAP  
**Fecha** : Fecha 31/07/2024

---

Por medio de la presente tengo a bien dirigirme a usted sobre reclamo físico colocado en nuestro libro de reclamaciones puesto en informes.

**PRIMERO:** El día 31 de julio del presente año se atendió el reclamo por parte de la pasajera Katia Espezúa Paredes, quien indicó encontrarse molesta porque un grupo de pasajeros utilizó el acceso preferencial hacia los controles de ingreso a la sala de embarque mientras el resto de pasajeros hizo uso de la fila regular.

**SEGUNDO:** A las 12:42 horas aproximadamente mientras los pasajeros del vuelo LA2208 se encontraban haciendo la fila para el ingreso a la sala de embarque (vuelo con salida 13:40 horas); hacen uso del acceso preferencial una pareja de con su menor hija y detrás de ellos dos adultos; lo cual generó molestias en los demás pasajeros que se encontraban haciendo la cola regular para acceder al control de seguridad.

**TERCERO:** Luego de que la pasajera Katia Espezúa Paredes pase los controles de seguridad solicitó el libro de reclamaciones para plasmar su malestar, ya que indicaba que debía haber respeto a los pasajeros que se encuentran en fila, ya que ella visualizó que se hizo uso del ingreso preferencial no solo de pasajeros que aplicaban a esta necesidad, tales como madres gestantes, personas con niños o personas con alguna discapacidad.

**CUARTO:** Luego de atender a la pasajera Espezúa y hacerle entrega del libro de reclamaciones, se verificó en las cámaras de vigilancia y en consulta con el personal de seguridad, y se pudo evidenciar que la pareja de pasajeros con su menor hijo (aprox. 02 años) eran pasajeros aplicables a este ingreso preferencial, pero detrás de ellos ingresan 02 adultos quienes también pertenecían al mismo vuelo que la primera pareja, vuelo SKY H25166 que tenía hora programa de salida a las 13:00 horas.

**QUINTO:** Es preciso mencionar que siempre se busca dar la mejor atención a todos los pasajeros buscando su mayor comodidad, evitando en cualquier circunstancia vulnerar en cualquier modo el derecho de algún otro pasajero; en esta oportunidad además de haberle dado una correcta atención a los pasajeros que se encontraban con un menor, el personal de seguridad permitió el ingreso de los otros 02 pasajeros de manera excepcional, debido a que estaban con el tiempo justo para poder



ingresar a la sala de embarque y se intentó evitar que pierdan su vuelo; cabe precisar que los pasajeros en mención no pertenecían al vuelo del resto de pasajeros en cola, ni al de la pasajera Espezúa.

Atentamente.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.  
Jimmy Jeffer Almanza Pino  
DNI: 43051922

**Jimmy Jeffer Almanza Pino**  
**Supervisor Lado Tierra**

**Adjunto. – Panel fotográfico**



Panel fotográfico

