



Aerpuertos  
Andinos del  
Perú

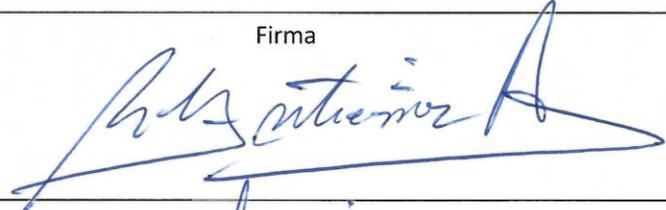
AEROPUERTO INTERNACIONAL "INCA MANCO CAPAC"  
JULIACA

Av. Aviación S/N, Distrito de Juliaca, Provincia de San Román.

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000002		2023 - AAP - JUL	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Rodolfo Gutiérrez Arce		
	Teléfono: 977-7500646		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección de correo electrónico: cusi-wasi17@hotmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	10217299		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Jr. Esteban Taca 109 Urb. Tungasuca - Carabayllo - Lima		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
	Aeropuertos Andinos del Perú - Ciudad de Juliaca		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>Mi esposa Rosario Huaman Suero (DNI 10217300) es una persona discapacitada que usa silla de ruedas. Al dirigirme al servicio higienis de discapacitados, los dos baños se encontraban con llave. Pede al personal que abrieran pero mi caso me hicieron (Hecho ocurrido en la Sala de Emboque).</p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
	Firma	Huella digital	
			
	Fecha: 03 de Junio de 2023		

ANDINO

Asistente Administrativa Juliaca &lt;asistente.jul@aap.com.pe&gt;

**RECLAMO || RESOLUCIÓN N° 002-2023-AAP-JUL\_Aeropuertos Andinos del Peru**

1 mensaje

Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>  
Para: cusi-wasi17@hotmail.com  
Cc: Alejandro Chavez Farfan <alejandro.chavez@aap.com.pe>

6 de junio de 2023, 11:13

**Buenas Tardes Sr. Rodolfo Gutierrez Arce**

Por medio de la presente le saludamos cordialmente y en atención al asunto.

Tengo a bien notificarle la [Resolución N° 002-2023-AAP-JUL](#) (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 002-2023-AAP-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

Sin otro particular, me despido de Usted afirmando mi más alta consideración y estima personal.

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 Capac"  
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.

**2 adjuntos**

 Informe 001-2023-INF-JUL-AAP.pdf  
803K

 Resolución N 0002-2023-AAP-JUL.pdf  
1073K



**RESOLUCIÓN N° 0002-2023-AAP-JUL**

**Expediente :** 0002-2023-AAP-JUL  
**Reclamante :** Rodolfo Gutiérrez Arce

Juliaca, 6 de junio del 2023

**VISTO:**

El reclamo N° 000002-2023-AAP-JUL de fecha 3 de junio del 2023, interpuesto por Rodolfo Gutiérrez Arce, quien se identifica con DNI N° 10217299 (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, la Reclamante presenta su queja señalando que no se le habría hecho caso cuando solicitó que se le facilite los servicios higiénicos para discapacitados que se encontraban cerrados.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N°001-2023-INF-JUL-AAP que se adjunta y se pronuncia sobre lo acontecido y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, conforme se aprecia de lo indicado en el INFORME N°001-2023-INF-JUL-AAP, lamentablemente por hechos ajenos a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. los servicios higiénicos para discapacitados se encontraban cerrados.

Que, al encontrarse cerrados, conforme también se aprecia en el INFORME N°001-2023-INF-JUL-AAP, se procedió a abrirlos para que puedan ser utilizados.



Que, si bien la situación (cierre de los servicios higiénicos para discapacitados) obedece a un hecho no imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por lo que no corresponde declarar fundado el presente reclamo, dicha situación generó una molestia al Reclamante por lo que se comprendió dicha situación, se ofreció las disculpas del caso y se procedió a brindarle un beneficio de manera gratuita.

Que, en ese sentido, pese a que corresponde declarar infundado el presente reclamo de acuerdo a lo indicado, se reitera a través de la presente las disculpas del caso al Reclamante por las molestias generadas y se expresa el compromiso de la empresa de redoblar las inspecciones para mitigar que se presenten situaciones como la acontecida en un futuro.

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° 002-2023-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°001-2023-INF-JUL-AAP, reiterando las disculpas del caso al Reclamante por las molestias generadas y expresar el compromiso de la empresa de redoblar las inspecciones para mitigar que se presenten situaciones como la acontecida en un futuro.

**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>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME N°001-2023-INF-JUL-AAP al correo consignado en el reclamo.

<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.*





Aeropuertos  
Andinos del  
Perú



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alejandro Chávez Farfán  
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

