



## RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-WEB-JUL

**Expediente** : 0001-2024-AAP-WEB-JUL  
**Reclamante** :

Juliaca, 22 de enero del 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 001-2024-AAP-WEB-JUL de fecha 17 de enero del 2024, interpuesto por \_\_\_\_\_, quien se identifica con DNI N° \_\_\_\_\_ (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 lo siguiente:

“Vuelo retrasado de LATAM número LA 2206 de fecha 17.01.2024, con hora de salida de Juliaca a las 9:10 y llegada a la ciudad de Lima a las 10:40” (SIC)

Que, sobre el particular, debe mencionarse que se cuenta con el Informe N°001 -2024- JB-AAP-JUL que se adjunta a la presente y formar parte integrante.

Que, al respecto, corresponde señalar que con relación a la prestación de los servicios de transporte aéreo que brindan las líneas aéreas a los pasajeros, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia, siendo la prestación de dichos servicios de cargo exclusivo de las líneas aéreas.

Que, en ese sentido, pese a comprender el malestar del Reclamante, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrató el servicio, si lo estima conveniente, en tanto no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A.





pronunciarse sobre el servicio de transporte aéreo en tanto dicho servicio es prestado por las líneas aéreas sin que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tenga facultades para supervisarlos o fiscalizarlos en función a lo que ofrecen a los pasajeros.

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,

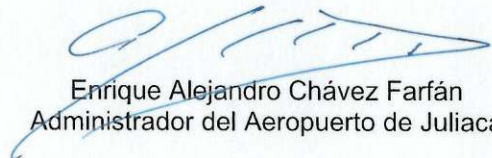
#### **SE RESUELVE:**

**Primero:** declarar improcedente el reclamo N° 001-2024-AAP-WEB-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 -2024- JB-AAP-JUL que se adjunta, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora con la que contrató si así lo estima pertinente o conveniente y sin perjuicio de comprender su malestar.

**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 -2024- JB-AAP-JUL al correo consignado en el reclamo.

#### **AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Enrique Alejandro Chávez Farfán  
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

---

<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.*