



## RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-JUL

**Expediente** : 0005-2024-AAP-JUL

**Reclamante** :

Juliaca, 14 de Mayo de 2024.

### **VISTO:**

El reclamo N° 0005-2024-AAP-JUL, de fecha 12 de Mayo de 2024, interpuesto por [REDACTED], identificada con DNI N° [REDACTED] (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 llegó al aeropuerto a las 12:00 horas y realizó su check in al pasaje de su menor hijo Diego Julio Ceprian, y al observar que no había cola aprovecho para hacer compra de bebidas y que en el transcurso de ello llegó un bus con pasajeros que formaron cola para el ingreso a la Sala de Embarque, momento en que la Reclamante se acercó su menor hijo, pidiendo tener prioridad respecto a las demás personas que hacían su cola para ingresar a la Sala de Embarque, y que habría habido demora en el ingreso que haga que su menor hijo no pueda abordar el vuelo.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 001-2024-INF-JUL-AAP 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, esta llegó al aeropuerto a las 12:00 horas, esto es fuera del horario establecido para presentarse en el Aeropuerto para vuelos nacionales (02 horas de anticipación a la salida del vuelo), y muy a pesar de ello en lugar realizar todas las gestiones para ingresar a la Sala de Embarque, se dispusieron a realizar compras en el Hall Principal del Aeropuerto,



permitiendo que la cola de ingreso se congestione y recién pretender ingresar a la sala de embarque a las 12:40 horas, esto es veinte minutos antes de la salida de su vuelo.

Que ante dicha situación y al tomar conocimiento de dicha situación el personal de seguridad de AAP, realiza la gestión para que los pasajeros del vuelo H25166, puedan ingresar de manera prioritaria, sin efectuar la cola de ingreso, facilitándole el ingreso a la sala de embarque, sin embargo, de la priorización de ingreso, el hijo de la reclamante no pudo abordar el vuelo al haber llegado tarde

Que, en razón a ello no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., debido a que el retraso en la llegada al Aeropuerto y al ingreso a la Sala de Embarque, de la Reclamante y su menor hijo. no es un hecho atribuible a mi representada, toda vez que la reclamante no llegó con 2 horas de anticipación a la salida de su vuelo, y al llegar con retraso, espero la aglomeración de la cola de ingreso a la sala de embarque, para pretender ingresar, con tan solo 20 minutos de anticipación a la hora de salida del vuelo de su menor hijo y que muy a pesar de las gestiones del personal de seguridad de AAP para el ingreso prioritario, no pudo abordar el vuelo.

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° 0005-2024-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° 001-2024-INF-JUL-AAP al correo consignado en el reclamo

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

  
Alejandro Chávez Farfán  
Gerente del Aeropuerto de Juliaca