



**RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-AQP**

**Expediente : 0001-2024-AAP-AQP**  
**Reclamante :**

Arequipa, 15 de enero del 2024

**VISTO:**

El reclamo N° 000001-2024-AAP-AQP de fecha 10 de enero del 2024, interpuesto por Tavatta Nicolle Villavicencio Enciso con identificación de DNI N° 72937476 (a quien en adelante se denominará la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, el Aeropuerto).

**CONSIDERANDO:**

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud del 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 vigor 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 considera una burla hacia los pasajeros que el personal de la línea aérea no se encuentre a disposición en el counter de atención.

Que sobre el particular, se cuenta con el INFORME N°001-2024-OPS-AQP-AAP que se adjunta a la presente y forma de la resolución y que se pronuncia con relación al reclamo interpuesto.







Que, al respecto, conforme se indica, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene injerencia sobre los procesos y procedimientos dispuestos por las líneas aéreas para la atención de sus pasajeros, por lo que no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pronunciarse y en todo caso corresponderá a la reclamante presentar su reclamo ante la propia línea aérea con la que contrató, no obstante comprender su malestar e indicarle que la materia será puesta en conocimiento del Comité de facilitación, para que las líneas aéreas tomen conocimiento de este tipo de situaciones y adopten las medidas que le correspondan en el marco de los servicios que ofrecen.

Que, en consecuencia, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, corresponde declarar improcedente el reclamo y precisar que se deja a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrató si lo estima conveniente, sin perjuicio de que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ponga en conocimiento la materia del reclamo en el Comité de facilitación.

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° 000001-2024-AAP-AQP de fecha 10 de enero del 2024 interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N°001-2024-OPS-AQP-AAP y precisar que se deja a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrató si lo estima conveniente, sin perjuicio de que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ponga en conocimiento la materia del reclamo en el Comité de facilitación.

**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.*

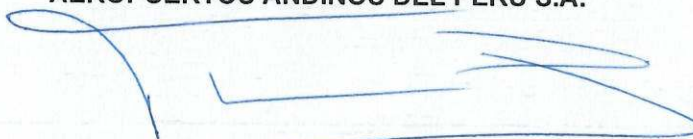
**Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación**





**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME N°001-2024-OPS-AQP-AAP al correo señalado por la Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Administrador del Aeropuerto de Arequipa  
Tito Gerardo Luque Rojas

*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.*