



## RESOLUCIÓN N° 0002-2024-AAP-WEB-JUL

**Expediente** : 0002-2024-AAP-WEB-JUL  
**Reclamante** : Jeimy Torres Sánchez

Juliaca, 16 de febrero de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 0002-2024- AAP-WEB-JUL, de fecha 29 de Enero de 2024, interpuesto por la señora Jeimy Torres Sánchez identificada con DNI N° 46409263 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el 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 manifiesta que el área de seguridad le habrían hecho abrir su maleta y se habrían quedado con su laca de cabello, indicando que el Aeropuerto Jorge Chávez no tuvo inconveniente para poder trasladar dichos enseres.

Que de acuerdo al Informe N°004-2024-AAP-YDAM, señala que el control de ingreso de la Reclamante a la Sala de Embarque se realizó sin contratiempo, conforme a las imágenes incluidas en el mismo, que como anexos formará parte integrante de la presente resolución, y que los hechos indicados por la reclamante habría ocurrido con el equipaje de bodega que es un procedimiento exclusivo de la aerolínea.

Que, con relación a la materia del reclamo cabe indica que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de los servicios aeroportuarios que se brindan en los aeropuertos a su cargo y no así respecto de los servicios de transporte aéreo que prestan las líneas aéreas con las que los pasajeros contratan para trasladarse incluyendo el equipaje de bodega.







Que, en ese sentido, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A pronunciarse sobre la materia reclamada dado que no tiene injerencia sobre los servicios que las líneas aéreas prestan a los pasajeros en virtud a los contratos de transporte aéreo que celebran, debiendo recurrir los pasajeros a presentar sus reclamos ante las propias líneas aéreas con las que contratan.

Por tanto, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente e incluso de poder recurrir ante las autoridades competentes para revisar las decisiones que adoptan las líneas aéreas en los servicios que ofrecen a los pasajeros con los que contratan,, toda vez que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no es una instancia para revisar las decisiones de las líneas aéreas al no tener ninguna injerencia sobre ellas ni sobre su personal.

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° 0002-2024-AAP-WEB-JUL interpuesto por la 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>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N°004-2024-AAP-YDAM 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 S.A.**

Alejandro Chávez Farfán  
Administrador del Aeropuerto de Juliaca