



## RESOLUCIÓN N° 0004-2024-AAP-AYP

**Expediente :** 0004-2024-AAP-AYP  
**Reclamante :** [REDACTED]

Ayacucho, 6 de mayo de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 000004-2024-AAP-AYP, de fecha 6 de mayo del 2024, interpuesto por [REDACTED], identificada con DNI N° [REDACTED] (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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 presentan su queja señalando que, no obstante que no pudo abordar el vuelo que tenía programado el día 5 de mayo del 2024, al parecer, por información brindada por la línea aérea, ella habría abordado el vuelo y no se le pudo reprogramar, por lo que sospecha de una suplantación.

Que, sobre el particular, debe precisarse, que si bien, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. hace un control de seguridad para ingresar a la sala de embarque del Aeropuerto, no tiene bajo sus funciones ni responsabilidades controlar el proceso de embarque al avión o aeronave, siendo dicho control de exclusiva responsabilidad de la línea aérea, respecto de la cual Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia.

Que, del Formato de Reporte de Seguridad Aeroportuaria y de los documentos adjuntos, se aprecia que lo que puede haber sucedido, dado que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene control sobre el proceso de embarque ni el control de los asientos en la aeronave, es que se haya producido un error que pueda haber conllevado a la información que se le brindó a la Reclamante en el Call Center de la línea aérea, dado que la información del control de





seguridad que tiene a su cargo Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es coincidente con lo señalado por la Reclamante.

Que, en todo caso, respecto del control en el proceso de embarque, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. efectuar una evaluación ni emitir un pronunciamiento si se procedió adecuadamente o no, siendo ello de responsabilidad de la línea aérea, a quien le corresponde pronunciarse.

Que, de acuerdo con lo indicado, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, dejando a salvo el derecho de la reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrató el servicio de transporte aéreo y quien tiene a su cargo el control del embarque, si así lo estima conveniente.

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° 000004-2024-AAP-AYP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Formato de Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se adjunta a la presente, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrató el servicio de transporte aéreo y quien tiene a su cargo el control del embarque, si así lo estima conveniente.

**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 y el Formato de Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Gerente del Aeropuerto de Ayacucho  
**Jonathan Henry Pareja Mendoza**