



## **RESOLUCIÓN N° 0003-2024-AAP-WEB-AYP**

**Expediente** : 0003-2024-AAP-WEB-AYP  
**Reclamante** :

Ayacucho, 29 de Mayo de 2024.

### **VISTO:**

El reclamo N° 0003-2024-AAP-WEB-AYP, de fecha 24 de Mayo de 2024, interpuesto por [REDACTED], identificado con DNI N° [REDACTED] (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto “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.

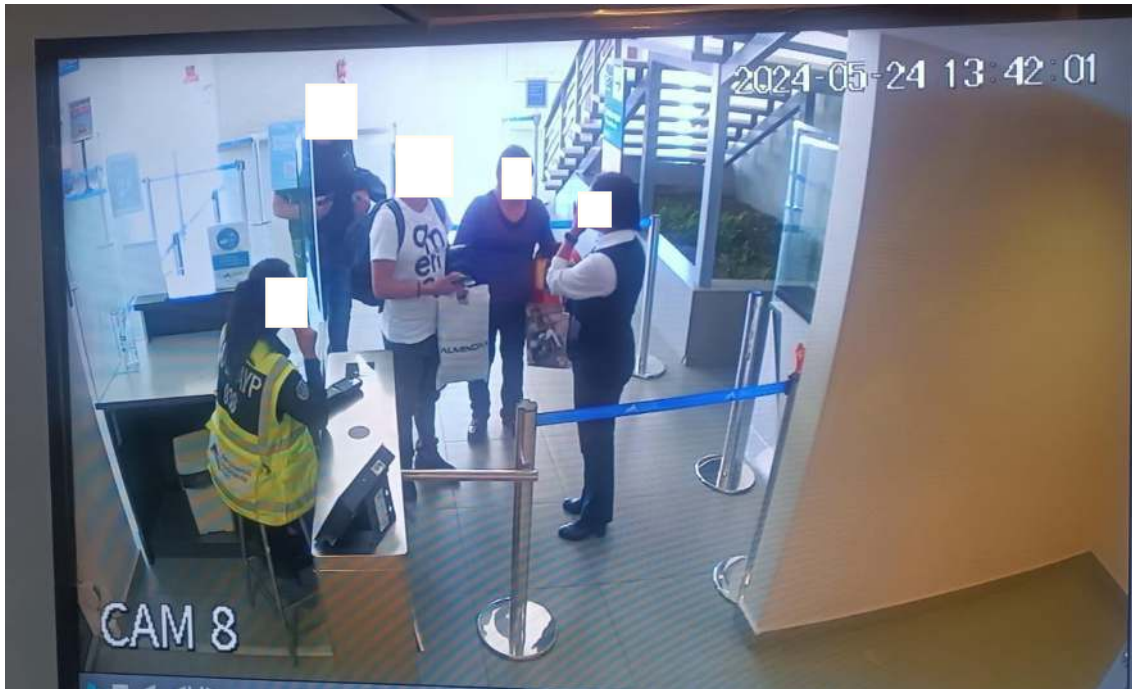
Que, la Reclamante refiere que tenía vuelo programado en Sky Air para el día 24 de Mayo del 2024, con Chek in a las 13:25, llegando a la puerta de ingreso del vuelo a las 13:40 horas, sin embargo no le dejaron ingresar debido a que el tiempo limite de espera es de 20 minutos.

Que, al respecto, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar expresado, se debe tener en cuenta que quien manifiesta que no había posibilidad de pasar los controles para



abordar el vuelo fue una agente de tráfico de la aerolínea, como puede apreciarse en la imagen a continuación



Que, en el presente caso, conforme se señala en el Reporte de Seguridad, el reclamante no ha llegado siquiera a los controles de seguridad (TUUA) para ingresar a la Sala de Embarque, sino que mucho antes el personal de la línea aérea indico al reclamante que el vuelo estaba cerrado y no tenían posibilidades pasar por los controles de seguridad, en consecuencia no hubo participación de personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, por lo tanto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, corresponde declarar infundado el reclamo pues se ha procedido conforme a las disposiciones aplicable, dejando a salvo el derecho del Reclamante de iniciar las acciones que considere contra la aerolínea.

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° 0003-2024-AAP-WEB-AYP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho 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 Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado en el reclamo

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



Jonathan Pareja Mendoza  
Gerente del Aeropuerto de Ayacucho

---

<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.*