



## RESOLUCIÓN N° 00012-2024-AAP-AYP

**Expediente :** 00012-2024-AAP-AYP

**Reclamante :**

Ayacucho, 28 de noviembre de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 00011-2024-AAP-AYP, de fecha 21 de noviembre de 2024, interpuesto por  identificado con DNI N°  (en adelante, el "Reclamante") mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre el servicio brindado en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte (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 indica que el Aeropuerto de Ayacucho no cuenta con instalaciones amigables en el punto de equipaje.

Que, al respecto, se realizaron las investigaciones correspondientes a fin de tener una mejor comprensión del problema y el malestar del pasajero, por lo que se emitió el Reporte de Seguridad Aeroportuaria por parte del personal del Aeropuerto, el mismo que precisa que, en efecto, el Reclamante considera que el ambiente de la sala de inspección no es amigable pues genera mucho desorden al momento de ingresar y ordenar los objetos personales de cada pasajero en las bandejas.



Que, a efectos de entender de mejor manera el reclamo interpuesto, es importante precisar que la ubicación actual de los equipos que se encuentran en la sala de inspección responde a una serie de observaciones que realizó IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo, por sus siglas en inglés). En efecto, las observaciones que realizó dicha asociación son las siguientes:



Que, como se observa, IATA observa la ubicación del escáner (máquina de rayos x – MRX) precisando que, debido a su ubicación, los pasajeros deben trasladar sus bandejas desde la mesa de formación, siendo el caso que el proceso se repite a la salida del escáner, debiendo los pasajeros levantar y desplazar sus bandejas hasta la mesa. En virtud de lo anterior y con el objetivo de levantar dichas observaciones, el Aeropuerto procedió a reordenar la referida sala a efectos de tener un flujo lineal, tal como se observa a continuación:







Que, es necesario señalar que, al realizar los cambios antes mencionados, se evidenció que los pasajeros comenzaron a acumularse en el espacio que existe entre la puerta de acceso y la boca de acceso a la MRX, por lo que, habiendo identificado la necesidad de mejorar dicha situación, a la fecha, el Aeropuerto se encuentra trabajando en optimizar y mejorar el flujo advertido por el Reclamante.

Que, considerando lo anterior, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. comprende el malestar del Reclamante y lamenta los inconvenientes generados. En ese sentido, le agradece la interposición del reclamo pues reafirma que dicho flujo debe ser optimizado y que las gestiones de mejora deben continuar a efectos de brindar mayor comodidad a los pasajeros usuarios del Aeropuerto.

Que, de lo expuesto, es importante precisar que no se verifica incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú.

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 el Reclamo N° 00012-2024-AAP-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>.

---

<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 Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

  
AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.  
AYACUCHO  
JONATHAN PAREJA MENDOZA  
GERENTE DE AEROPUERTO