



## RESOLUCIÓN N° 00013-2024-AAP-AYP

**Expediente :** 00013-2024-AAP-AYP  
**Reclamante :**

Ayacucho, 20 de diciembre de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 00013-2024-AAP-AYP, de fecha 05 de diciembre de 2024, interpuesto por , identificada con DNI N°  (en adelante, la "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, la Reclamante indica que el día 05 de diciembre su hijo tenía un vuelo programado con la aerolínea LATAM, siendo el caso que el menor contaba con un permiso notarial por 3 meses. Al respecto, la Reclamante indica que se permitió el ingreso de su hijo a la sala de embarque, pero una vez dentro no lo dejaron abordar pues, según le indicaron, el permiso debía decir fecha de ida y fecha de vuelta. Sin embargo, la Reclamante indica que su hijo viene viajando con permisos similares desde hace algunos años, no habiendo presentado inconveniente alguno hasta el momento. Además, precisa que no hay personal de la aerolínea que la atienda en ciertos rangos horarios, presentando su queja por el trato recibido.





Que, del reclamo recibido, se observa que la Reclamante hace referencia únicamente al personal de LATAM, en ese sentido, a efectos de realizar un análisis completo del caso, se hicieron las investigaciones correspondientes por lo que se emitió un Reporte de Seguridad Aeroportuaria.

Que, en dicho Reporte se precisa que a las 13:15 horas aproximadamente del día 05 de diciembre, se presenta en la fila del control de documentos a pasajeros (TUUA), un menor no acompañado con copia legalizada del permiso notarial dentro del periodo de vigencia. Al pasajero se le indica que se acerque al mostrador de LATAM a fin de que la aerolínea valide el documento legalizado, por lo que el menor vuelve al control TUUA con la tarjeta de embarque emitida por la aerolínea. A partir de esto, el menor pasa los controles de seguridad del Aeropuerto sin mayor problema, sin embargo, ya en el proceso de embarque, el personal de LATAM no le permite abordar indicando que el permiso notarial debía tener fechas de ida y vuelta.

Que, ante esta situación, el menor sale al Hall Principal donde se encontraba la Reclamante, quien intentó contactar con el personal de LATAM sin obtener respuesta alguna. Es en este contexto, que la Reclamante solicita interponer su reclamo, ante lo que se le indica que el mismo debía ser interpuesto en el Libro de Reclamaciones de LATAM pues fue ante dicha empresa que se suscitó el problema. Sin embargo, la Reclamante insistió en colocar el reclamo en el Libro de Reclamaciones del Aeropuerto por lo que se procedió con la entrega.

Que, es importante mencionar que, tal como se le indicó a la Reclamante el día en que sucedieron los hechos, el pasajero no presentó inconveniente alguno en aquello que se encuentra a cargo del operador del Aeropuerto, pues pasó sin inconveniente alguno los controles de seguridad. Sin embargo, los hechos que generaron la incomodidad de la Reclamante se generaron en el momento del embarque (y, luego, en la falta de atención del personal del explotador aéreo), siendo que esto se encuentra a cargo del explotador aéreo, en este caso, LATAM.

Que, en este caso, es necesario indicar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede emitir pronunciamiento respecto de la situación expuesta por ser de responsabilidad única y exclusiva de la aerolínea, siendo esta una persona jurídica diferente a Aeropuertos Andinos del Perú. En ese sentido, se recomienda a la pasajera que dirija su reclamo al Libro de Reclamaciones de dicha empresa a fin de que esta pueda resolver en el marco de su competencia, tal como se le indicó el día 05 de diciembre (cuando interpuso el presente reclamo).

Que, en virtud de lo expuesto, no se observa incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., si no que mas bien se trata de un caso que debe ser dirigido al explotador aéreo, por lo que corresponde declarar improcedente el presente reclamo.

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

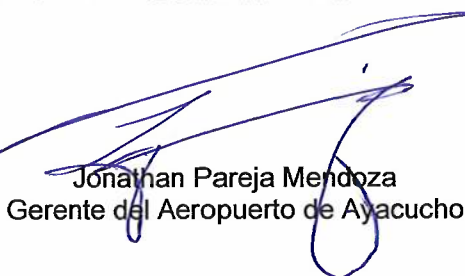
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar IMPROCEDENTE el Reclamo N° 00013-2024-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>.

**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.*

