



## **RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-WEB- JUL**

**Expediente :** 0005-2024-AAP-WEB- JUL

**Reclamante :**

Juliaca, 23 de diciembre del 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 0005-2024-AAP-WEB-JUL, de fecha 18 de diciembre de 2024, interpuesto por , identificado con DNI N°  (en adelante, el "Reclamante") mediante el Libro de Reclamaciones Virtual de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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 precisa que, el vuelo LA2211/2212 que tenía programado LATAM Airlines tuvo un retraso por condiciones meteorológicas. Al respecto, expresa su malestar pues la aerolínea publicaba información errónea en su web (por ejemplo, la web de la aerolínea indicaba que el vuelo partía a las 19:00 horas, siendo el caso que, según le informaron familiares a bordo del vuelo, el mismo, a esa hora, aún permanecía en la ciudad de Lima).

Que, al respecto, es necesario indicar que, de acuerdo a lo narrado por el Reclamante, los hechos materia de reclamo se suscitaron frente a la aerolínea, por lo que se procedió a realizar las investigaciones del caso a fin de tener mayor conocimiento del caso y poder evaluar el presente reclamo de manera adecuada.



Que, en ese contexto, se emitió el Informe N° 007-2024-SLA-AAP-JUL, el mismo que narra los hechos en cuestión y precisa que, en efecto, el vuelo LA2211/2212 tenía programado su arribo a las 17:25 horas a la ciudad de Juliaca, siendo el caso que se recibieron hasta 3 correos electrónicos de dicha aerolínea donde solicitaba al Aeropuerto ampliar el horario de atención del mismo pues el vuelo se encontraba retrasado por factores meteorológicos y por recarga de combustible. De esta manera, el vuelo termina aterrizando a las 21:27 horas en la ciudad de Juliaca, siendo el caso que a las 21:42 horas comienza el proceso de desembarque.

Que, como se observa de los hechos narrados, el malestar del Reclamante está referido a un vuelo retrasado de LATAM por diferentes motivos. Sin embargo, es importante mencionar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es el operador de la infraestructura aeroportuaria, siendo el caso que LATAM es el encargado de operar los vuelos al ser el explotador aéreo.

Que, en virtud de lo antes expuesto, el presente reclamo debe ser declarado IMPROCEDENTE pues los hechos motivo del reclamo se suscitaron frente al explotador aéreo, no siendo posible que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. se pronuncie respecto del caso al ser una persona jurídica distinta con funciones y responsabilidades diferentes. Sin embargo, el Reclamante mantiene a salvo su derecho de interponer un reclamo frente a la aerolínea por los medios que dicha empresa facilite, en caso así lo requiera.

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°0005-2024-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>.

---

<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**





**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 007-2024-SLA-AAP-JUL al correo consignado en el reclamo

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Alejandro Chávez Farfán  
Gerente del Aeropuerto de Juliaca

---

*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.*