

## RESOLUCIÓN N° 057-2015-AAP-AQP

**Expediente** : 057-2015-AAP-AQP  
**Reclamante** : Lilia Herrera de Ojeda

Arequipa, 14 de diciembre de 2015.

### **VISTO:**

El reclamo N° 057-2015-AAP-AQP de fecha 29 de noviembre del 2015, interpuesto por el Sra. Lilia Herrera de Ojeda, identificado con D.N.I N° 29373108 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

### **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 de 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, debiendo 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 presenta su queja indicando que sufrió un accidente dentro de las instalaciones del Aeropuerto, puesto que el asiento de espera donde se encontraba se rompió ocasionando que la pasajera, quien fue operada de prótesis de rodilla, sufra una distensión muscular.

Asimismo, la Reclamante señala que el personal del Aeropuerto no se encuentra capacitado para atender este tipo de situaciones.

Que, resulta necesario precisar que de la documentación presentada por la Reclamante se desprende que efectivamente ésta última sufrió una distensión muscular, la cual fue generada por una caída de uno de los asientos ubicados en la sala de espera del Aeropuerto que contaba con un desperfecto.

Que, no obstante que se trata de un hecho imprevisible, la empresa estima conveniente declarar fundado el presente reclamo y señalar que además de lamentar lo sucedido y haber hecho el seguimiento permanente de la salud de la Reclamante, cumplirá con asumir los costos generados por el accidente, razón por la cual asumirá el costo de las consultas médicas realizadas derivadas de dicho accidente y las terapias de rehabilitación que haya dispuesto el médico, así como los medicamentos, previa coordinación con la Administración del Aeropuerto y la acreditación de los gastos incurridos derivados exclusivamente del accidente.

Que, en relación al extremo referido a la falta de atención del personal administrativo del Aeropuerto, es necesario señalar que con la finalidad de prevenir que este tipo de inconvenientes se vuelvan a presentar, nuestra empresa tomará las medidas correspondientes a fin de atender con la mayor celeridad posible a aquellas usuarios que puedan sufrir de algún tipo de accidente dentro de las instalaciones del Aeropuerto, lo que incluye capacitar al personal administrativo para este tipo de situaciones a fin de continuar con nuestra política de calidad la cual busca brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.

Que, 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 **FUNDADO** el reclamo N° 057-2015-AAP-AQP de fecha 29 de noviembre del 2015, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa conforme a las consideraciones precedentes.

**Segundo:** Expresar el compromiso de la empresa de asumir el costo de las consultas médicas realizadas derivadas de dicho accidente y las terapias de rehabilitación que haya dispuesto el médico, así como los medicamentos, previa coordinación con la Administración del Aeropuerto y la acreditación de los gastos incurridos derivados exclusivamente del accidente.

**Tercero:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**Cuarto:** Notificar la presente resolución al domicilio consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Diego Solis Tejada  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa