

RESOLUCIÓN N° 003-2016-AAP-AQP

Expediente : 003-2016-AAP-AQP
Reclamante : Daniel Germán Lozada

Arequipa, 18 de enero de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 003-2016-AAP-AQP de fecha 11 de enero del 2016, interpuesto por el Sr. Daniel Germán Lozada, identificado con DNI N° 03338256 (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, el Reclamante interpone su queja indicando su malestar debido a la falta de un sistema de asistencia médica en el Aeropuerto, pues señala que la falta de un tópico operativo y de una farmacia abierta dentro de sus instalaciones, provocó que su esposa la Sra. Danitza Rivera, quien sufría de un fuerte dolor de cabeza, no pueda ser auxiliada.

Asimismo, el Reclamante señala que no existe un protocolo de asistencia médica para los usuarios del Aeropuerto, toda vez que tuvo que esperar alrededor de 30 minutos sin respuesta alguna por parte de la Supervisora de Seguridad.

Que, resulta necesario precisar que si bien en la actualidad no se cuenta con un tópico operativo en el Aeropuerto, debido a que la Autoridad de Regional Salud ha retirado la atención que se venía ofreciendo pese a las coordinaciones y gestiones que teníamos con ella conforme a lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano que establece que la Dirección Regional de Salud se le debe asignar un área para que implemente las medidas de socorro médico de primeros auxilios, durante todo el tiempo que el Aeropuerto preste servicios, si se cuenta con atención de primeros auxilios en el Aeropuerto a través de nuestro personal calificado en dicho tipo de atenciones.



Que, prueba de ello, es que a la esposa del Reclamante se le brindó la atención requerida indicándole que sus signos vitales se encontraban estables como se aprecia del informe emitido por el Jefe de Terminal del Aeropuerto (Anexo 1 de la presente resolución).

Que, con relación al servicio que ofrece la farmacia en el Aeropuerto, cabe precisar que el mismo constituye un servicio comercial que se encuentra a cargo de una de las empresas que opera dentro de las instalaciones del Aeropuerto, siendo que la prestación de dicho servicio no es responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ya que no se trata de un servicio aeroportuario esencial relacionado al funcionamiento y operación del Aeropuerto.

Que, sin perjuicio de ello, pese a que el servicio prestado no es responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., nuestra empresa requerirá al titular de la farmacia adoptar las acciones necesarias a fin de lograr una mayor apertura en beneficio de los usuarios.

Que, con relación a que la atención que se brindó no fue oportuna a criterio del Reclamante, cabe señalar que nuestra empresa adoptará las medidas del caso a fin de que mejorar la atención de los servicios requeridos y continuar con las gestiones necesarias para lograr que el tópico existente en el Aeropuerto se encuentre en operatividad y de ese modo lograr una mejor satisfacción para 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 (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.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 003-2016-AAP-AQP de fecha 11 de enero del 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa, por los argumentos expuestos, sin perjuicio de lamentar los inconvenientes manifestados y expresar el compromiso de nuestra empresa de adoptar las acciones necesarias para que los usuarios del Aeropuerto puedan ver satisfechos sus requerimientos en la calidad y tiempo que esperan.


Segundo: 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.

Tercero: Notificar la presente Resolución y su Anexo 1 (Informe del Supervisor de Terminal) al correo electrónico consignado en el reclamo.


AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Diego Solis Tejada
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

Resolución N°003-2016-AAP-AQP
(Anexo1)

 <p>Aeropuertos Andinos del Perú S.A.</p>	<p>FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007</p>	<p>Edición: Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014</p>	
<p>FECHA: 10-01-2015</p> <p>DE: Paola Cano E.</p> <p>A: Karla Kasparette</p> <p>ASUNTO: Reclamo 03- Farmacia y Tópico</p> <p>HORA: 20:20</p> <p>CARGO: Supervisor de Terminal</p> <p>CARGO: Jefe de Operaciones</p> <p>LUGAR DE NOVEDAD: Informes</p> <p align="center"><u>HECHOS</u></p> <p>Cumplo con informar lo siguiente:</p> <p>Siendo las 20:20 p.m. recibo la llamada de la Srta. Patricia encargada de informes quien indica que un pasajero solicitaba el Libro de Reclamaciones; me acerque muy cordialmente al Sr. Daniel German para preguntarle por su molestia, el cual se encontraba muy alterado por los siguientes motivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La farmacia se encontraba cerrada, (se pudo verificar que la farmacia estaba cerrada, pero con el letrero informativo: ABIERTO) por lo cual el usuario espero por más de diez min. para la compra de una pastilla, ya que su esposa se encontraba muy mal (presión alta) y viajaba en Peruvian 233. El personal de Informes le sugirió que si se sentía muy mal se acerque a la aerolínea recibiendo como respuesta que el aeropuerto la tenía que atender. No dejaba de solicitar el libro de reclamaciones. 2. El Tópico estaba cerrado (indico que este era un almacén de chatarra) trate de informarle pero por el estado de alteración que manifestaba solamente exigía la atención inmediata porque no era posible que el aeropuerto Internacional no contara con un desfibrilador para una emergencia. Posteriormente le indique que se le brindaría los primeros auxilios por el personal, al cual me indico: inmediatamente. El Sr. Daniel alteradamente y en un tono amenazador dijo que estaba llamando a la prensa y lo estaba colgando en todas las redes sociales y que yo no tenía procedimientos para atender y solucionar el problema; no dejo que le informara que en esos momentos ya se había coordinado la atención para su esposa y estaba siendo atendida por el personal de SEI en Sala de Embarque. 			
Prohibido reproducir sin la autorización del Representante de la Dirección de Aeropuertos Andinos del Perú			
Elaborado por: Representante de la Dirección	Revisado por: Representante de la Dirección	Aprobado por: Representante de la Dirección	Edición Original 19/11/2014

Resolución N°003-2016-AAP-AOP
(Anexo1)

 <p>Aeropuertos Andinos del Perú S.A.</p>	<p>FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007</p>	<p>Edición: Original Página 2 Fecha de emisión: 19/11/2014</p>
--	---	--


Se le procedió a entregar el Libro de Reclamaciones.

Personal de SEI le brindo los primeros auxilios a la Sra. Danitza Rivera en Sala de Embarque indicándole que sus signos vitales y presión arterial eran estables .Se acercó a la puerta 01 para su embarque y personal de Peruvian le pregunto si se encontraba bien a lo que la Sra. Danitza indico que solo tenía un fuerte dolor cabeza.

Cabe resaltar que en ningún momento se le faltó el respeto, al contrario el Sr. Daniel estaba exaltado al manifestar su molestia.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.


Pasta Elena G.