



RESOLUCIÓN N° 006-2016-AAP-AQP

Expediente : 006-2016-AAP-AQP
Reclamante : Orlando Cotrina García

Arequipa, 11 de febrero de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 006-2016-AAP-AQP de fecha 09 de febrero del 2016, interpuesto por el Sr. Orlando Cotrina García, identificado con D.N.I N° 09888558 (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 presente su queja indicando su malestar debido a la falta de un tópicico y asistencia médica en el Aeropuerto, pues señala que pese a que se encontraba delicado de salud, al llegar a las instalaciones del Aeropuerto no se le brindó la asistencia médica adecuada pues sólo fue asistido por el personal de rescate. Asimismo, señala que el personal de la aerolínea tampoco le brindó la asistencia médica requerida, pese a que indicó que contaba con un certificado médico que explicaba su estado de salud.

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

Que, sin perjuicio de ello, se trató de explicar al Reclamante los motivos por los cuales no se contaba con el referido tópicico como se aprecia en el informe emitido por el Supervisor de Terminal (Anexo 1 del presente Reclamo).



Que, en relación a la falta de asistencia médica por parte de la aerolínea, cabe precisar que los servicios que brinden los usuarios intermedios dentro del Aeropuerto como en este caso la asistencia médica por parte de las aerolíneas, no constituya una responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que no corresponde pronunciarse respecto de ello.

Que, con relación a que la atención que se brindó no fue la adecuada a criterio del Reclamante, cabe señalar que pese a que no existe mayor prueba sobre ello más allá de que no se cuenta con un tópico, la empresa adoptará las medidas que correspondan dentro del Contrato de Concesión para mejorar los servicios que requieren los usuarios del Aeropuerto y seguirá realizando las gestiones para que la Autoridad Regional de Salud pueda tener presencia con sus profesionales en el Aeropuerto, conforme a lo previsto en el Contrato de Concesión.

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° 006-2016-AAP-AQP de fecha 09 de febrero de 2016, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez de Ballón” de la ciudad de Arequipa por las razones expuestas.

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 al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Diego Solis Tejada
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

RESOLUCIÓN N° 006-2016-AAP-AQP
(Anexo1)

	FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007	Edición: Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014
---	--	--

FECHA: 09-02-2015

HORA: 08:00

DE: Zureyka Valdivia

CARGO: Supervisor de Terminal

A: Karla Kasparette

CARGO: Jefe de Operaciones

ASUNTO: Reclamo 06- Falta de Tópico

LUGAR DE NOVEDAD: Informes

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 08:00 p.m. recibo la llamada de la Srta. Patricia Horna encargada de Informes quien indica que pasajero solicitaba el Libro de Reclamaciones; me acerque muy cordialmente al Sr. Orlando Cotrina para preguntarle por su molestia el cual se encontraba muy ofuscado ya que indica que no hay Atención Medica porque se encontraba mal de Salud trate de explicar el motivo por el cual no tenemos Tópico pero por el estado de alteración que manifestaba solo solicito el libro de reclamaciones, el cual se le brindo.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.



Zureyka valdivia



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