



## RESOLUCIÓN N° 018-2016-AAP-AQP

**Expediente** : 018-2016-AAP-AQP  
**Reclamante** : Carmen Lozada Ocharan

Arequipa, 02 de mayo de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 018-2016-AAP-AQP de fecha 27 de abril del 2016, interpuesto por el Sra. Carmen Lozada Ocharan, identificada con D.N.I N° 10345101 (en adelante, la 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 en el Aeropuerto, señalando que éste se produjo debido a que una de las sillas estaba rota, ocasionando que todo su equipaje se le desprendiera encima y se cayera provocándole molestias en la cintura y columna.

Que, sobre el particular, lo primero a indicar es que en nombre de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. lamentamos lo ocurrido, pese a que se trata de un hecho fortuito ajeno a nuestra voluntad y que escapa al mantenimiento rutinario que venimos realizando permanentemente respecto de los bienes que nos fueron entregados en concesión.

Que, sin perjuicio de ello, nuestra empresa está dispuesta a asumir los gastos que la Reclamante acredite fehacientemente haber incurrido como consecuencia del accidente producido en el



Aeropuerto, para lo cual deberá presentar la documentación correspondiente a nuestra empresa, previa coordinación con el Administrador del Aeropuerto de Arequipa al siguiente correo electrónico: [diego.solis@aap.com.pe](mailto:diego.solis@aap.com.pe)

Que, asimismo, nuestra empresa expresa el compromiso de realizar verificaciones más profundas respecto de los bienes que pone a disposición a fin de intentar mitigar ocurrencias como la suscitada.

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° 018-2016-AAP-AQP de fecha 27 de abril del 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa.

**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 domicilio consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Diego Solis Tejada  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa