



RESOLUCIÓN N° 047-2016-AAP-AQP

Expediente : 047-2016-AAP-AQP
Reclamante : Javier Carpio Cuadros

Arequipa, 30 de noviembre de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 047-2016-AAP-AQP de fecha 20 de noviembre de 2016, interpuesto por Javier Carpio Cuadros, identificada con DNI N° 29733688 (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 presenta su queja debida a que en su consideración en el Aeropuerto de Arequipa falta paramédicos identificados, ambulancia y que se le faltó el respeto al él y a la persona que necesito atención medica.

Que, con relación al presente reclamo, cabe indicar que conforme al reporte emitido que se anexa a la presente resolución, al presentarse la necesidad de atención médica, la persona que lo requería fue atendida inmediatamente a fin de reestablecerla por personal capacitado en primeros auxilios.

Que, la función de dicho personal frente a sucesos como el acontecido no es el de identificarse ante cualquier persona que así lo requiera, sino brindar inmediatamente la atención conforme ocurrió.

Que, el hecho de que el Aeropuerto cuente o no cuente con una ambulancia es un hecho que no afectó la atención que requería la persona para su restablecimiento y estabilización.



Que, respecto a la presunta falta de respeto alegada, cabe indicar que del reporte anexo se da cuenta que al Reclamante se le indicó que cumpliera con la normatividad aeronáutica que impide realizar tomas de las áreas restringidas por cuestiones de seguridad por lo que probablemente ello haya sido interpretado como un trato no adecuado, por lo que en caso haya percibido ello se le ofrece las disculpas del caso, sin perjuicio de las acciones que pueda adoptar la empresa para que su personal en su accionar no de dicha impresión.

Que, en todo caso, respecto a la mejora de los servicios médicos en el Aeropuerto, la empresa viene coordinando con las autoridades correspondientes como es el caso de la Autoridad Regional de Salud de Arequipa para que disponga de personal capacitado en materia de salud y además se está coordinando con el Concedente el mecanismo contractual que se debe emplear para que el Aeropuerto cuente con una ambulancia permanente a fin de que sea utilizada cuando la necesidad lo requiera, teniendo en cuenta que se está frente a un Contrato de Concesión en la modalidad de Asociación Público Privada.

Que, sin perjuicio de ello, la empresa toma en cuenta el presente reclamo, no obstante devenir en infundado a fin de adoptar mayores medidas que dentro del marco de sus obligaciones permitan asegurar la salud de las personas que requieran atención.

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° 047-2016-AAP-AQP de fecha 20 de noviembre de 2016, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez de Ballón" de la ciudad de Arequipa por las razones expuestas, sin perjuicio de mencionar que la empresa continuará coordinando con las autoridades competentes la implementación de mayores medidas para asegurar la atención en salud que las personas requieran en el Aeropuerto dentro de lo dispuesto en el Contrato de Concesión que regula su accionar..

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.

Paola Huerta Mory
Administrador (e) del Aeropuerto de Arequipa

ANEXO

 <p>Aeropuertos Andinos del Perú S.A.</p>	<p>PROCEDIMIENTO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007</p>	<p>Edición: Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014</p>
--	--	--

FECHA 20/11/2016

HORA: 16:46

DE: Arturo Tapara

CARGO: Oficial Avsec

PARA: Santos Castillo

CARGO Jefe de Seguridad

ASUNTO: INCIDENTE DE PASAJERO DESMAYADO

HECHOS

Cumplo con informar lo siguiente:

Siendo las 14:00 se me informa que un pasajero identificado como Washinton Valdivia quien procedía en esos momentos a realizar su check-in de la aerolínea LATAM Airlines sufrió un desmayo a la altura del Counter #9.

Por lo cual acudí al punto junto con la Oficial AVSEC María del Rosario Bautista, para proceder a brindar los primeros auxilios correspondientes en calidad de miembro de la Brigada de Primeros Auxilios del aeropuerto.

Al llegar al punto, se encontró al pasajero desmayado donde personal SEI saliente del turno Alfa (día), le estaban brindando primeros auxilios, después que el señor fue estabilizado el personal de SEI lo evaluó, ya estando consciente, al ver que contestaba todas las preguntas para comprobar que no tuviese ningún daño o lesión. Posteriormente el pasajero informó que tenía epilepsia, después el personal de SEI procedió a colocarlo en una silla de ruedas.

Luego de ello el personal de SEI, procedió a ubicar al pasajero en el ambiente previo al control de acceso "TUNEL", no llegando a ingresar a la Zona de Seguridad Restringida, todo esto para evitar generar posibles malestares en los

Durante el tiempo que el personal SEI brindaba atención al pasajero hubo una persona que empezó a filmar, generando desorden y entorpeciendo la labor del personal SEI, pese a que el personal se procedió a identificar debidamente, esta persona siguió generando un ambiente no adecuado. Cuando se procedió a mover al pasajero al ambiente contiguo del control de acceso "TUNEL", le manifesté que no podía grabar, ya que la normativa aeronáutica vigente (Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil y Programa de Seguridad Aeroportuario) restringen este tipo de acciones en los controles de accesos de los aeródromos.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.



Arturo Tapara
OFICIAL AVSEC