



## **RESOLUCIÓN N° 012-2017-AAP-AQP**

**Expediente : 012-2017-AAP-AQP**  
**Reclamante : María Alejandra López Vergara**

Arequipa, 20 de febrero de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 012-2017-AAP-AQP de fecha 5 de febrero del 2017, interpuesto por la Sra. María Alejandra López Vergara, identificada con DNI N° 45221342 (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 manifestando su malestar debido a que cuando requirió auxilio para que la señora que viajaba con ella fuera atendida, se le indicó que los únicos bomberos disponibles estaban atendiendo otra emergencia. Al respecto, cuestiona que no es posible que se cuente con personal para atender una sola emergencia.

Sobre el particular, resulta necesario precisar que no obstante que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es una empresa con objeto único y que conforme a lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato de Concesión ha asignado un área para que la Dirección Regional de Salud implemente las medidas de socorro médico de primeros auxilios durante todo el tiempo que el Aeropuerto preste servicios, dicha entidad que en un momento estuvo haciendo uso de la mencionada área con dicha finalidad, lamentablemente decidió retirar la atención que venía ofreciendo, pese a nuestros requerimientos para que cumpla con sus funciones.

Que, sin perjuicio de ello, en el Aeropuerto se cuenta con atención de primeros auxilios a través de nuestro personal calificado en dicho tipo de atenciones.



Que, tras las averiguaciones del caso, se pudo corroborar que en efecto, frente a la solicitud de atención efectuada por la Reclamante se indicó que el personal capacitado se encontraba atendiendo otra emergencia sin que se le negara la atención, ofreciéndole atenderla una vez culminada la atención que se venía brindando.

Que, en ese sentido, la empresa además de comprender la molestia de la Reclamante por la situación descrita y pese a que tal situación escapa de sus obligaciones, está tomando acciones encaminadas no sólo a asignar un área a la Dirección Regional de Salud para que cumpla con sus funciones de acuerdo a lo indicado en el Anexo 4 del Contrato de Concesión e insistir en ello, sino además evaluar otras alternativas que procuren mitigar situaciones como la descrita en el Reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión.

Que, en ese sentido, no obstante que no se presenta un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. respecto del presente Reclamo que amerite que se declare fundado, nuestra empresa se compromete a adoptar medidas destinadas a mitigar la situación que generó el presente Reclamo, por lo que agradece la comprensión de la Reclamante.

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 **INFUNDADO** el reclamo N° 012-2017-AAP-AQP de fecha 5 de febrero del 2017, presentado por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa, sin perjuicio de indicar que la empresa está evaluando la adopción de algunas medidas que mitiguen situaciones como la descrita en el reclamo.

**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 Huertas Mory  
Administradora del Aeropuerto de Arequipa