



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° <b>000046</b> 2017 - AAP - AQP		
Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>Jorge Carlos Ruiz Pérez</i>		
Teléfono <i>965043342</i>		
Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida <i>Calle Unión 145 - lote 7. Urb. Los Santos Atahualpa - Cerro Colorado</i>		
Provincia / Departamento <i>Arequipa Arequipa</i>		
País <i>Perú</i>		
Documento de Identidad del Reclamante		
DNI <i>46526887</i>	Carnet de Extranjería	Pasaporte
Correo electrónico <i>mz_3026@hotmail.com</i>		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto <i>Arequipa</i>		
Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>Siendo los 10:20 AM del día 02-11-2017 en el momento del embarque, en el control de seguridad para subir al 2do piso me dejó que le acompañe a mi madre (la que iba a viajar), con nombre ni tampoco me indicaron que había asensor. Mi jefes de puesto Tania Duraciona Calderon de Perez. para que subo al 2do piso no nos indicaron que había asensor y ella sufrió un accidente ya se cayó de las gradas electricas ya que no nos dejaron acompañarlo a subir descendiendo la cadena, y ahora ella se encuentra hospitalizado en la clinica Sepuya y el aeropuerto no se quiere hacer responsable ya que no</p> <p><small>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</small> <i>no brindaron ninguna respuesta a mi reclamo.</i></p>		
Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
<i>Copias: Tania Perez Calderon : 43119321</i> <i>Padre: Jorge Carlos Ruiz Pérez : 46526887</i> <i>Madre: Natalia Gomez Lopez : 45864909</i>		
Firma 		Huella digital 
Fecha: <i>02</i> de <i>11</i> de 20 <i>17</i>		

PROVEEDOR

## RESOLUCIÓN N° 046-2017-AAP-AQP

**Expediente** : 046-2017-AAP-AQP  
**Reclamante** : Jorge Carlos Muñoz Perez

Arequipa, 12 de Noviembre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 046-2017-AAP-AQP de fecha 2 de Noviembre de 2017, interpuesto por Jorge Carlos Muñoz Perez, identificado con DNI N° 46526887 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, el Aeropuerto).

### **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 del 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, siendo que estos deben 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 señalando que el día 2 de noviembre, en el momento de embarque, en el control de seguridad para subir segundo piso no se le dejó que acompañe a su madre que iba viajar y tampoco le indicaron que había ascensor o sillas de ruedas para subir al segundo piso y según refiere su señora madre sufrió un accidente ya que se cayó de las gradas eléctricas porque no lo habrían dejado acompañarla y ahora su señora madre se encuentra hospitalizada y la empresa no se quiere hacer responsable.

Que, al respecto se cuenta con el Informe del Supervisor del Terminal que da cuenta de lo acontecido (Anexo 1)

Que, de la revisión de los actuados se aprecia que en efecto la señora madre del reclamante sufrió una caída y que ello obedeció a una situación fortuita no imputable a la empresa.

Que, en ese sentido, no existe responsabilidad de la empresa por el accidente ocurrido y por el contrario, la empresa brindó las atenciones correspondiente frente al accidente, por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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,

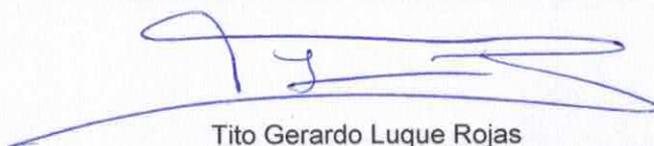
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 046-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

**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 consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**RESOLUCIÓN N° 046-2017-AAP-AQP**  
**Anexo 1**

**INFORME RECLAMO 000046-2017-AAP-AQP**

**PARA** : Tito Luque Rojas  
**Administrador**  
: Carlos Jimmy Virrueta Gonzáles  
**Jefe de Operaciones**

**DE** : José Gómez Moscoso  
**Supervisor de Terminal**

**FECHA** : 02-11-2017

**ASUNTO** : Informe del Reclamo N° 000046-2017 por caída de pasajera

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y hacerle llegar información del Reclamo N°000046 el día 02 de Noviembre en el Módulo de Informes.

1. Siendo las 20:00 Hrs. del día 02 de Noviembre, estando cubriendo el Puesto de Informes se acerca el Sr. Jorge Carlos Muñoz Pérez indicándome que en horas de la mañana de ese mismo día, su Madre a la que él acompañaba sufrió una caída en la escalera eléctrica y solicitaba que el Aeropuerto se haga cargo de los gastos hospitalarios que se habían generado por la atención a su Señora madre quien se lastimó la cadera.
2. Se le indica que la empresa lamentaba que su madre haya sufrido la caída, y se procede a explicar al Sr. Muñoz que lo que había sufrido su Madre era un accidente no causado por el Aeropuerto, ya que la Escalera eléctrica en mención no presentaba falla alguna y se encontraba funcionando normalmente, y que al momento de la caída se le brindó oportunamente los primeros auxilios a su madre con el Personal de Tópico que se encontraba en Turno y que es un servicio que se brinda a todos nuestros usuarios.
3. Adicionalmente reclama que el personal de Seguridad de Escaleras no le permitió subir con su madre lo que según el usuario habría evitado el accidente, se le explicó que no pueden subir otras personas que no sean pasajeros. Se le explicó que para personas que necesitaban asistencias debían usar el ascensor. El usuario replicó que el agente de seguridad 3R no le indicó que usara el ascensor y por la falta de información exigía que el Aeropuerto se haga cargo de los gastos incurridos a causa del accidente.
4. Consultado el personal de Seguridad 3R y su Supervisor de Turno, estos indicaron que si se le hizo conocer al pasajero que había el Ascensor para que pueda subir su Señora madre, pero la pasajera no tomo atención a la recomendación, se dirigió a la escalera eléctrica y su movimiento fue rápido al subir a la escalera y por ello se cayó.



5. El Sr. Jorge Muñoz indica que llevaría su queja a una emisora de radio ya que no contaba con dinero para cubrir los gastos hospitalarios, y ante su reclamo se le entrega el Libro de Reclamaciones ya que deseaba formalizar el reclamo. Luego de escribir su reclamo y entregarle la Copia que corresponde al Consumidor, se retira molesto junto a su esposa quien indicaba ser también testigo de lo ocurrido respecto a la Caída.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

  
José Gómez Moscoso  
Supervisor de Terminal

## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** martes, 14 de noviembre de 2017 11:28 a.m.  
**Para:** mz\_3026@hotmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCION N° 046-2017-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N° 046-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor Jorge Carlos Muñoz Pérez,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 046-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 046-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón".

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

