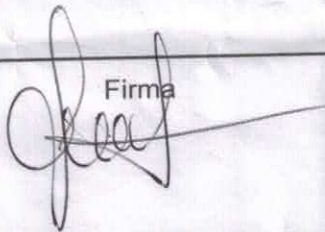





FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000038 2017 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante Reto Alina Torres Vera 2
	Teléfono 943089852
2	Domicilio del Reclamante Calle/ Jirón/ Avenida Dr. Cesar Vallejo H2 177 B L 4, Yanacocha - Ucayali Provincia / Departamento Cosmo Pailon - Ucayali Pais Perú
3	Documento de Identidad del Reclamante DNI 41580883 Carnet de Extranjeria Pasaporte
4	Correo electrónico rtorres@mf-gob.pe Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo Administrador del Aeropuerto
6	Identificación y Precisión del Reclamo Señor Administrador, con el Tópico, no quisieron facilitarme una pastilla para el dolor, puse a que lo solicite lentamente en los ojos por el dolor; asimismo en el arco de Zepherus puse a tener en botiquin de emergencias, tampoco me facilitaron la pastilla para el dolor. Preciso que tengo dinero para comprar pero en el aeropuerto no hay farmacias; Solicito que hagan que faciliten por que es un derecho. (Adjuntar otra página de requerir más espacio)
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)
Firma 	
Huella digital 	
Fecha: 26 de 08 de 20 17	

RESOLUCIÓN N° 038-2017-AAP-AQP

Expediente : 038-2017-AAP-AQP
Reclamante : Rita Alina Torres Pérez

Arequipa, 6 de Setiembre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 038-2017-AAP-AQP de fecha 26 de Agosto de 2017, interpuesto por Rita Alina Torres Pérez, identificada con DNI N° 41580883 (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja indicando que en el tópic ni en el área de informes accedieron a darle una pastilla para el dolor y que tampoco existe en el Aeropuerto una farmacia a la cual recurrir y solicita que se tomen las medidas porque es un derecho.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe del Supervisor del Terminal que se anexa a la presente que confirma lo indicado en el reclamo interpuesto y el motivo por el que no se accedió a lo solicitado.

Que, al respecto, pese a lamentar lo referido, se debe tener en cuenta que por razones de seguridad no es posible facilitar cualquier tipo de pastillas a los usuarios del Aeropuerto y en general a cualquier persona en aquellos casos en que no se tenga un diagnóstico médico debido a que se puede incurrir en responsabilidad como consecuencia de algún efectos no deseado que pueda generar la ingesta de las mismas.

Que, respecto a la falta de farmacias en el Aeropuerto, cabe indicar que no existe obligación legal ni contractual de contar con dicho tipo de establecimientos en los aeropuertos y que ello depende de las consideraciones de mercado en función a los requerimientos de demanda que se producen.



Que, en todo caso, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. permanentemente realiza evaluaciones a fin de contar con la mayor variedad de establecimientos comerciales por lo que eventualmente en caso alguna farmacia considere tener algún interés en participar en el Aeropuerto, la empresa no se niega a dicha posibilidad en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y las normas legales aplicables.

Que, como consecuencia de lo indicado, no obstante lamentar lo sucedido, corresponde declarar infundado el presente Reclamo, sin perjuicio de agradecer la comprensión de la Reclamante por la negativa del suministro de la pastilla requerida sin previamente contar con un diagnóstico médico de su requerimiento.

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° 038-2017-AAP-AQP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y agradecer a su vez su comprensión.

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.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

RESOLUCIÓN N° 038-2017-AAP-AQP
ANEXO 1

INFORME SUPT2608-2017

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

DE : Paola Cano Esquía
Supervisor de Terminal

FECHA : 26-08-2017


ASUNTO : Informe del Reclamo N° 00038-2017-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle acerca del Reclamo N°00038 interpuesto el día 26 de Agosto en el Área de Informes.

1. El día 26 de Agosto a horas 16:50 p.m. me encontraba en el counters de Informes cuando la Sra. Rita se acercó solicitando el Libro de Reclamaciones, en ese momento le pregunte cuál era su molestia para poder ayudarla, a lo cual indico que ya no podía **hacer nada**; nuevamente le pregunte y me indico que se habia acercado al Tópico solicitando una pastilla para el dolor de cabeza y que el personal le habia dicho que no tenían pastillas para el dolor de **cabeza**.
2. Precisamente en ese momento se encontraba la Srta. Sabrina enfermera de turno al costado de Informes y pude preguntarle acerca de lo sucedido, me informa que solamente le habia solicitado una pastilla para la infección estomacal indicándole que **no le podia dar esta pastilla** ya que no sabia si tenia una infección estomacal, al ver la negativa en ese momento se retira molesta.
3. Me volví acercar a la Sra. Rita, para poder ofrecerle nuevamente el servicio de Tópico y muy molesta me indica que no necesita nada, que ya no podia hacer nada por ella y que de manera inmediata le entregue el Libro de Reclamaciones.
4. Se procede a la entrega del Libro de Reclamos a solicitud de la pasajera.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,


Paola Cano Esquía,
Supervisor de Terminal

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: miércoles, 06 de septiembre de 2017 04:50 p.m.
Para: rtorresp@mef.gob.pe
CC: Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCION N° 038-2017-AAP-AQP
Datos adjuntos: Resolución N ° 38-2017-AAP-AQP.pdf

Estimada señorita Torres Perez Rita Alina,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 038-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 038-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



☎ 054 344834 📞 961 051 625
🌐 www.aap.com.pe 📧 @AeropAndinos
📍 /aeropuertossandinosdelperu
🖨 Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

