

**Reclamo via web aap.com.pe**

mensajes

27 de abril de 2024, 12:4

istema Web AAP <web@aap.com.pe>  
ara: reclamos@aap.com.pe  
ic: juanesteban.luque@gmail.com



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

## Muchas gracias por su comunicación Juan Luque.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

### Reclamo N° 001-2024-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Juan Luque

**Sede:** TCQ

**Tipo de documento:** DNI

**Número:** 42690779

**Correo electrónico:** [juanesteban.luque@gmail.com](mailto:juanesteban.luque@gmail.com)

**Nacionalidad:** Peru

**Provincia y Departamento:** PE-LMA

**Dirección:** [Avenida Paseo De La Republica 5655, Miraflores](#)

**Teléfono:** 987539371

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** Ya van dos meses seguidos que me hacen debitos a mi tarjeta de crédito, sin mi autorización en marzo por

**Elementos Probatorios:** Adjunto datos de mi tarjeta de Crédito El débito hecho en marzo y abril

**Link de descarga de archivo:** [https://firebasestorage.](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FNrWbT5TbL9U4QWhqmiHjPhKWD3R5QHhC%2FDebito%20Abril.jpeg?alt=media&token=7994e1aa-2e82-49e1-bc75-92aa241177c5)

[googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FNrWbT5TbL9U4QWhqmiHjPhKWD3R5QHhC%2FDebito%20Abril.jpeg?alt=media&token=7994e1aa-2e82-49e1-bc75-92aa241177c5)

[complaints%2FuserComplaints%](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FNrWbT5TbL9U4QWhqmiHjPhKWD3R5QHhC%2FDebito%20Abril.jpeg?alt=media&token=7994e1aa-2e82-49e1-bc75-92aa241177c5)

[2FNrWbT5TbL9U4QWhqmiHjPhKWD3R5](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FNrWbT5TbL9U4QWhqmiHjPhKWD3R5QHhC%2FDebito%20Abril.jpeg?alt=media&token=7994e1aa-2e82-49e1-bc75-92aa241177c5)

[QHhC%2FDebito%20Abril.jpeg?alt=media&token=7994e1aa-](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FNrWbT5TbL9U4QWhqmiHjPhKWD3R5QHhC%2FDebito%20Abril.jpeg?alt=media&token=7994e1aa-2e82-49e1-bc75-92aa241177c5)

[2e82-49e1-bc75-92aa241177c5](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FNrWbT5TbL9U4QWhqmiHjPhKWD3R5QHhC%2FDebito%20Abril.jpeg?alt=media&token=7994e1aa-2e82-49e1-bc75-92aa241177c5)

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

© 2021 [Aeropuertos Andinos del Perú](#). All rights reserved.

---

**Asistente Administrativa Tacna** <asistente.tcq@aap.com.pe>  
Cargo: Supervisor lado tierra Tacna <sup.termatcq@aap.com.pe>

27 de abril de 2024, 13:4

[El texto citado está oculto]

---

**Asistente Administrativa Tacna** <asistente.tcq@aap.com.pe>  
Cargo: Recepcion Sala Vip Tcq <recepcionvip.tcq@aap.com.pe>, Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe>

27 de abril de 2024, 16:2

Buenas tardes

Este correo fue enviado desde el sistema de correo electrónico de la WAF





## RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-WEB-TCQ

**Expediente :** 0001-2024-AAP-WEB-TCQ  
**Reclamante :** Juan Esteban Luque Zegarra

Tacna, 06 de Mayo de 2024.

### **VISTO:**

El reclamo N° 0001-2024-AAP-WEB-TCQ, de fecha 27 de Abril de 2024, interpuesto por Juan Esteban Luque Zegarra, identificado con DNI N° 42690779 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto Internacional "Crnl Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna (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 refiere que presuntamente que dos meses seguidos se hacen débitos a su tarjeta de crédito sin su autorización.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe 001-2024-AAP-WEB-TCQ de la Coordinadora de Salas VIP que da cuenta del procedimiento y de las condiciones de uso de las Salas Vip, esto que cualquier consulta relacionada con los pagos, deberá dirigirse a Priority Pass, al proveedor de la tarjeta de pago o la organización correspondiente y no a la Sala Vip, condición que se encuentra expresamente señalado de manera física al ingreso a de la Sala Vip, así como en la pagina de Priority Pass



Sin perjuicio de lo cual, a fin de brindar una experiencia satisfactoria a nuestros usuarios la coordinadora de Salas VIP, se puso en contacto con el Reclamante, a fin de otorgarle un ingreso totalmente gratuito para el Reclamante mas un acompañante, el mismo que puede hacer uso toda nuestra red de Salas Vip, no sin antes precisarle que el cargo a los medios de pago, no es competencia de la Sala Vip, y que cualquier reclamo debe ser dirigido a la entidad emisora, como se aprecia a continuación:

Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe>  
Para: juanesteban.luque@gmail.com  
Cco: Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe>

3 de mayo de 2024, 17:4

Estimado Sr Luque,

Previo a un cordial saludo, le agradezco por su tiempo y disposición en la llamada que sostuvimos hoy, para revisar su reclamo interpuesto el 27 de abril del presente en la página web de Aeropuertos Andinos del Perú.

La presente es para formalizar la conversación que sostuvimos por vía telefónica. Como le mencioné, en nuestro sistema podemos visualizar el registro de 01 ingreso realizado el 21 de marzo del 2024 en Andes Salón VIP Tacna y el 10 de enero del 2024 en Andes Salón VIP Arequipa el registro de 01 ingreso más 01 invitado (02 personas).

Asimismo, de acuerdo a las condiciones de uso de Priority Pass, la Sala VIP no realiza ninguna transacción o cobro. Es posible que se haga un cargo después de su ingreso al Medio de acceso/tarjeta del Cliente, si corresponde y de acuerdo con los términos y condiciones del beneficio que ofrezca el proveedor de la tarjeta de pago/entidad bancaria que le entregó la membresía, el tiempo que demore realizar el cargo dependerá de las políticas de la misma. Finalmente, como Andes Salón VIP, nuestro propósito es que nuestros pasajeros vivan una experiencia memorable cada vez que nos visitan y con el objetivo de que pueda visitarnos nuevamente, le ofrecemos 01 vale de ingreso doble gratuito para que pueda hacer uso en cualquiera de nuestras 5 Salas VIP, ubicadas en los aeropuertos de Arequipa, Ayacucho, Juliaca, Tacna y Puerto Maldonado con una vigencia de 01 año.

Por favor su amable apoyo para responder este correo dando su conformidad y recepción del presente.

Reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando para ofrecer un buen servicio y ¡lo esperamos pronto!

Atención que fue aceptada por el Reclamante y brindo su conformidad

Juan Esteban Luque Zegarra <juanesteban.luque@gmail.com>  
Para: Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe>

5 de mayo de 2024, 13:58

Estimada Liliana,

Confirmo lo indicado en tu correo.

Saludos cordiales

Juan Esteban Luque Zegarra

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

Relación de Delincuencia

Que, en consecuencia, no se aprecia un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., que amerite declarar fundado el presente reclamo y por el contrario se verifica el cumplimiento las condiciones de uso de la Sala Vip, por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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 respecto del reclamo N° 0001-2024-AAP-WEB-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución e Informe 001-2024-AAP-WEB-TCQ al correo consignado en el reclamo

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Alberto Kuriz Ponce  
Gerente de Aeropuerto de Tacna

<sup>1</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

**Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración**

*El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.*

*Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.*

**Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación**

*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.*

*El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.*

*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*

**RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-WEB-TCQ - Aeropuertos Andinos el Perú S.A.**

mensaje

6 de mayo de 2024, 15:2

Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe>  
Para: juanesteban.luque@gmail.com  
Cc: Asistente Administrativa Tacna <aux.tcq@aap.com.pe>, Alberto Kuriz <alberto.kuriz@aap.com.pe>

Estimado señor Luque,

Previo a un cordial saludo. Por medio de la presente se le notifica con la resolución N° 0001-2024-AAP-WEB-TCQ, que atiende su reclamo presentado el día 27 de abril del presente año en la página web de Aeropuertos Andinos del Perú.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Liliana Mestas.



**Liliana Mestas Chambi**  
Coordinadora de Salas VIP  
☎ (51) 1 713 2520 / 959 202 154  
🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)  
📍 Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"  
Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

**Política de Privacidad**

Este correo electrónico y cualquier archivo adjunto pueden contener información confidencial y privilegiada. Cualquier divulgación no autorizada, copia, distribución o toma de cualquier acción basada en este mensaje está estrictamente prohibida.

Este correo electrónico y sus archivos adjuntos pueden estar libres de virus, pero el remitente no garantiza la ausencia de virus o componentes dañinos. Le recomendamos que realice sus propias verificaciones de seguridad antes de abrir cualquier archivo adjunto.

 **Resolución N° 0001-2024-AAP-WEB-TCQ.pdf**  
463K