
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>

Para: reclamos@aap.com.pe

Cc: jusseglio@gmail.com

3 de agosto de 2023, 21:27



Muchas gracias por su comunicación Javier Usseglio.

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

Reclamo N° 011-2023-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Javier Usseglio

Sede: AQP

Tipo de documento: DNI

Número: 29249915

Correo electrónico: jusseglio@gmail.com

Nacionalidad: PERÚ

Provincia y Departamento: Arequipa

Dirección: Available Bolognesi 317

Teléfono: 959 371 348

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Intenté hacer un consumo en el Salón Andes 1 y el personal no supo como emitir el comprobante de pago. Por consumos pasados del día 04 de junio recién me han cobrado vía tarjeta de crédito el 27 de julio la suma de USD 27.00. Por este consumo no me han entregado comprobante de pago

Elementos Probatorios: Estado de cuenta tarjeta de crédito

Link de descarga de archivo: No consignado.

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.



RESOLUCIÓN N° 0011-2023-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0011-2023-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Javier Francisco Usseglio Gaytán

Arequipa, 7 de agosto del 2023

VISTO:

El reclamo N° 011-2023-AAP-WEB-AQP de fecha 3 de agosto del 2023, interpuesto por Javier Francisco Usseglio Gaytán identificado con DNI N° 29249915 (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 lo siguiente:

"Intenté hacer un consumo en el Salón Andes 1 y el personal no supo como emitir el comprobante de pago. Por consumos pasados del día 04 de junio recién me han cobrado vía tarjeta de crédito el 27 de julio la suma de USD 27.00. Por este consumo no me han entregado comprobante de pago" (SIC)

Que, sobre el particular, corresponde mencionar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no realiza ningún cobro a los usuarios de los salones a su cargo por el ingreso a los mismos, cuando ingresan como parte de su membresía (Priority Pass), tal como es el caso del Reclamante.

Que, quien realiza el cobro al usuario de proceder, según las condiciones de su membresía gestionada con la entidad financiera con la que se obtuvo, es la propia entidad financiera, quien a su vez tienen una relación con la membresía para la afiliación de su cliente.





Que, de acuerdo con ello, a quien corresponde remitir el comprobante de pago, es a la entidad financiera que efectúa el cobro al usuario y así con Aeropuertos Andinos del Perú S.A., que en dicho supuesto es contratada por la membresía para permitir el acceso a sus afiliados a los salones.

Que, ello está indicado en las condiciones de la propia membresía conforme se puede apreciar en la siguiente dirección: <https://prioritypass.com/es/conditions-of-use> conforme a la imagen a continuación:

4 Comerciante registrado. Las entidades principales que proporcionan acceso a las Salas VIP y a los locales de Comerciantes para el Programa son las siguientes:

- (i) Priority Pass Limited para los servicios dentro de Europa, Medio Oriente y África;
- (ii) Priority Pass, Inc. para los servicios dentro de Norteamérica, Sudamérica (excluyendo Perú) y Latinoamérica;
- (iii) Priority Pass (A.P.) Limited para los servicios dentro de Asia-Pacífico (excluyendo la República Popular China, India y Taiwán);
- (iv) Collinson (Shanghai) Co. Ltd para los servicios dentro de la República Popular China;
- (v) Collinson Services India LLP para los servicios dentro de India;
- (vi) Collinson Peru S.A.C. para los servicios dentro de Perú, y
- (vii) Priority Pass (Asia) Pte. Ltd. para los servicios dentro de Taiwán.

Las visitas a las Salas VIP y a los locales de los Comerciantes están sujetas a un pago por persona y visita. Cuando corresponda (según el plan de membresía del Programa), tales visitas, incluidas las de los invitados acompañantes, serán cargadas a la tarjeta de pago del Cliente por (i) Priority Pass o (ii) el proveedor de la tarjeta de pago u otra organización según las tarifas y los términos comunicados por (a) Priority Pass o (b) el proveedor de la tarjeta de pago del Cliente u otra organización en lo que respecta a la membresía del Programa por parte del Cliente. Si el Cliente es titular de varias membresías del Programa, el Cliente será responsable de presentar el Medio de acceso correcto al personal de la Sala VIP o del local del Comerciante para que se le permita el ingreso y solo podrá usar una membresía del Programa por visita. Para 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 o al local del Comerciante en particular.

En dichas condiciones se menciona que cualquier consulta relacionada con los pagos, deberá dirigirse a Priority Pass, al proveedor de la tarjeta de pago y no a la Sala VIP.

Que, en ese sentido, de estimar la necesidad de un comprobante de pago, deberá solicitarlo a la entidad que le otorgó la tarjeta y le realizó el cobro y no así a el Salón VIP operado por Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Que, dicha información también es brindada en el Aeropuerto antes de ingresar a la Sala Vip conforme a las imágenes que se muestran a continuación:





CONDICIONES DE USO "ANDES SALON VIP"
MEMBRESÍAS: PRIORITY PASS, LOUNGE KEY, DINERS CLUB, LOUNGE CLASS, LOUNGE CLUB, Y PROMOCIONES.

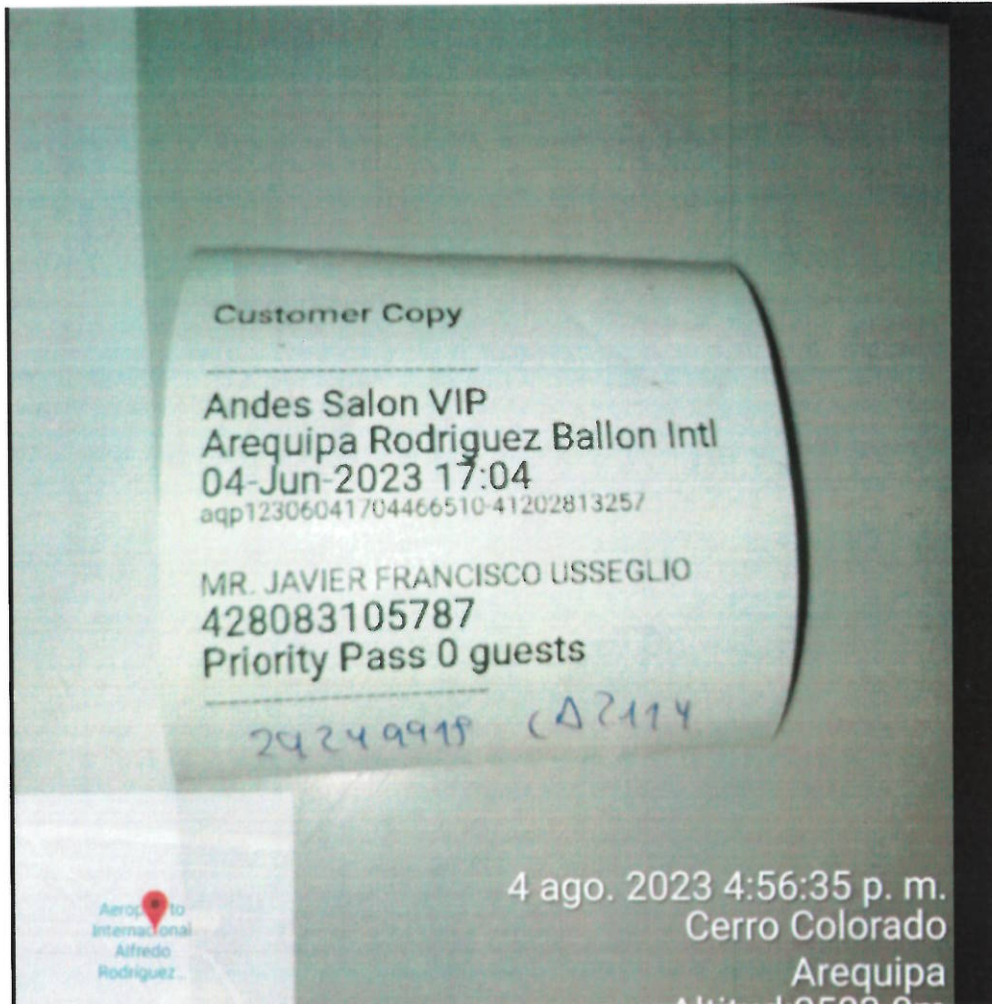
- 1.- USO DE SALA VIP:** Las visitas a la Sala VIP están sujetas a un pago por persona y visita. Si el cliente es titular de varias membresías del programa, el cliente será responsable de presentar la membresía correcta, solo podrá usar una membresía del programa por visita. El cargo por visita aplicado al Cliente, y por cada invitado se calculará en función del vale de "Registro de visita". El registro electrónico de la visita del Cliente se considerará un comprobante válido de que el Cliente accedió a la Sala VIP. Los invitados deben registrarse e ingresar a la Sala VIP al mismo tiempo que el Cliente. *Para cualquier consulta relacionada a cobros por ingreso del cliente e invitados, el cliente debe dirigirse a Priority Pass o al emisor de la tarjeta de pago y no a la Sala VIP en particular.*
- 2.- REGISTRO DE VISITA:** El personal de Sala VIP realizará un registro del Medio de acceso, y el Cliente será responsable de asegurarse de que el vale/recibo/registro de visita refleje correctamente su propio uso de la Sala VIP y el de sus invitados en el momento en que dicho uso tenga lugar. El Cliente será responsable de conservar la copia del "Registro de visita" que se le haya facilitado.
- 3.- DOCUMENTACIÓN:** La admisión a Sala VIP está estrictamente condicionada a que los Clientes presenten (i) un Medio de acceso válido, (ii) una tarjeta de embarque válida y (iii) documento de identidad, es. pasaporte, DNI, o licencia de conducir. No se aceptarán tarjetas de pago no elegibles, fotografías del Medio de acceso ni la presentación de un número de tarjeta de la Tarjeta Priority Pass/Tarjeta de Membresía Digital.
- 4.- MEDIO DE ACCESO:** Cuando se use una tarjeta de pago como Medio de acceso para el Programa, no se realizará ninguna transacción en el punto de venta. Es posible que se haga un cargo más tarde al Medio de acceso del Cliente, si corresponde y de acuerdo con los términos del beneficio que ofrezca el proveedor de la tarjeta de pago/entidad bancaria.
- 5.- TIEMPO DE ESTADÍA:** Estadía máxima de 4 horas. Entrada gratuita para niños menores de 5 años.
- 6.- ANUNCIOS DE VUELO:** La Sala VIP no tiene la obligación de anunciar información sobre los vuelos y el Cliente acepta que la Sala VIP y Priority Pass no tiene ninguna responsabilidad por ninguna pérdida directa o indirecta que resulte del hecho de que el Cliente y/o los invitados no embarquen en sus vuelos.
- 7.- OBJETOS PERSONALES:** La Sala VIP y Priority Pass no tendrán responsabilidad alguna por las acciones del Cliente cuando este use la Sala VIP, *ni tampoco será responsable de los objetos personales que los Clientes o sus invitados lleven a Sala VIP o la pérdida de estos.*
- 8.- CARGOS POR CONSUMO:** El servicio de bebidas alcohólicas podría ser limitado o no disponible. En tales casos, el Cliente es responsable de abonar cualquier cargo por el consumo adicional directamente a la sala vip. Por cada pasajero está permitido el consumo de 2 cervezas gratis, a partir de la tercera deberá pagar un costo adicional de \$/ 10.00.

Para más información puede ingresar a la página web de Priority Pass o contactarse con su entidad bancaria <https://www.prioritypass.com/pe/condiciones-de-uso>





Que, por lo tanto, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de requerir el comprobante a la entidad que le ha efectuado el cobro por el uso de su membresía, toda vez que en el presente caso, la membresía utilizada por el Reclamante fue la de Priority Pass, conforme a la imagen a continuación:



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° 011-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de requerir el comprobante a la entidad que le ha efectuado el cobro por el uso de su membresía.

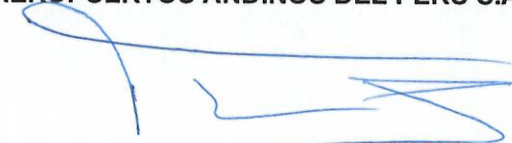




Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución¹.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

¹ 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° 0011-2023-AAP-WEB-AQP AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA

1 mensaje

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

7 de agosto de 2023, 13:19

Para: jusseglio@gmail.com

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Liliana Mestas Chambi <liliana.mestas@aap.com.pe>

Buenas tardes

Estimado Javier Usseglio

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0011-2023-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 00011-2023-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted vía web en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ SA

AEROPUERTO DE AREQUIPA

ruc 20538593053



Blanca Morán Paye
Asistente Administrativo

- ☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625
- 🌐 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.

 **Resolución N° 0011-2023-AAP-WEB-AQP.pdf**
1651K