

# Reclamo 002-2023-AAP-WEB-TCQ

Fecha Recepción: 13/02/2023

Nombre Reclamante: CESAR URPEQUECASTILLO

Materia de Reclamo: ATENCION MALA

Numero de Resolución: 002-2023-AAP-WEB-TCQ de fecha 13.02.2023

Fecha Notificación: 21/02/2023

---

Reclamo via web aap.com.pe

Mensajes

---

Atena Web AAP <web@aap.com.pe>  
reclamos@aap.com.pe  
urpeque@overlandes.com.pe

13 de febrero de 2023, 21:00



## Muchas gracias por su comunicación Cesar Urpeque Castillo.

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

### Reclamo N° 002-2023-AAP-WEB-TCQ

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Cesar Urpeque Castillo  
**Sede:** TCQ  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 41486358  
**Correo electrónico:** [curpeque@overlandes.com.pe](mailto:curpeque@overlandes.com.pe)  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** LIMA  
**Dirección:** Juan de Arona 786 San Isidro  
**Teléfono:** 999709915

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** El día de hoy 13 de febrero del 2023 siendo las 19:23 pm, bajo a sala vip de tacna , registrandome con la tarjeta diners la cual me generó un cobro de \$42.48 , pensando que encontraría comida , agua , jugo , gaseosas y me tomo con la desagradable sorpresa que mesa totalmente vacía, no hay jugo , no hay ni agua de mesa ni agua en la refrigeradora ni gaseosa , deseaba una cerveza y la nevera de cerveza vacía , encima de ello la nevera de agua apagada la prendí y se anago encima malograda la atención muy mala

yo soy pasajero frecuente y me llevo una muy mala experiencia tanto yo como mis compañeros que ingresamos a esta sala , pague este pésima atención, exijo la devolución de lo que me cobraron .

**Elementos Probatorios:** No consignado.

**Link de descarga de archivo:** <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FbZKmZOVW699qJNPh6jfzsBFZwQp5F51f%2FIMG-20230213-WA0053.jpg?alt=media&token=3dce81d2-eb91-459e-af9d-f65b1fc74d9e>

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° 0002-2023-SV-AAP-TCQ**

**Expediente : 0002-2023-SV-AAP-TCQ**  
**Reclamante : César Urpeque Castillo**

Tacna, 20 de Febrero de 2023

**VISTO:**

El reclamo N° 0002-2023-SV-AAP-TCQ, de fecha 13 de Febrero de 2023, interpuesto mediante nuestra página web por César Urpeque Castillo quien se identificó con DNI N° 41486358 (en adelante, el Reclamante) 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, el Reclamante manifiesta que en fecha 13 de febrero del 2023 ingresó al Salón VIP del Aeropuerto por el cual se generó un cobro de US\$ 42.40, sin embargo al ingresar advirtió que no existía alimentos disponibles, ni bebidas, por lo que solicita se realice la devolución del importe cobrado.

Que, al respecto se debe tener en cuenta que conforme a la comunicación sostenida vía correo electrónico en fecha 17 de febrero del 2023, la Coordinadora de Salas VIP se puso en contacto con el Reclamante, a fin de brindarle una solución al inconveniente y que misma consiste en realizar la devolución del importe cobrado por ingreso a la Sala Vip, cuyo importe asciende a US\$ 42.40 (Cuarenta y Dos con 40/100 dólares americanos), como se puede apreciar



De: Liliana Mestas Chamoli <[liliana.mestas@overlandes.com.pe](mailto:liliana.mestas@overlandes.com.pe)>

Enviado el: viernes, 17 de febrero de 2023 15:10

Para: [curpeque@overlandes.com.pe](mailto:curpeque@overlandes.com.pe)

Asunto: Andes Salon VIP TCC | Atención al reclamo N° 000-2023-AAP-WEB-TCC

Estimado Sr. Urpeque, buenas tardes.

Gracias por su tiempo y disposición en la llamada que tuvimos hoy, para revisar su reclamo interpuesto el 12 de febrero del presente en el libro de reclamaciones de la página web de Aeropuertos Andinos del Perú.

De acuerdo con lo conversado, lamentamos mucho que su experiencia en su visita a nuestra sala vip de Tarma no haya sido la esperada y de su agrado. Como le mencioné, usted y sus acompañantes fueron los primeros pasajeros en ingresar a la Sala VIP durante las operaciones del último vuelo del día. Por lo que este día contamos el turno con la mesa de catering abastecida, equipos de gaseosas y cervezas abastecidas, menús producidos que pudieron encontrar en el transcurso de su visita.

Entendemos que la capacidad de respuesta de personal de turno no ha sido la más oportuna y rápida al momento de reponer la mesa de catering y recoger las botellas de bebidas y tazas de café vacías que dejaron sobre su mesa, de acuerdo a lo mencionado por usted. Y que el equipo de frío de gaseosas no tenía una temperatura adecuada para mantener las bebidas heladas, lo cual generó mayor molestia. Por todo lo antes mencionado, vamos a realizar la devolución del pago de 3 promociones de \$14.16 dólares americanos por persona, que en total suman un monto total de \$42.48 dólares americanos, pagados con una tarjeta Dinero Club.

Para iniciar con el proceso de devolución, por favor su apoyo para enviarnos la siguiente información:

- Nombres y apellidos
- Número de DNI
- Número de cuenta y CC de la entidad bancaria donde se realizará la devolución del dinero
- Dirección de Correo electrónico

Por último, agradecemos su feedback y lo tomamos como una oportunidad de mejora reiterando nuestro compromiso para seguir ofreciendo un servicio de calidad para que la experiencia de nuestros visitantes sea la más agradable.

Gracias y saludos  
Liliana Mestas

Situación que fue aceptada de manera explícita por el reclamante, en fecha 20 de febrero del 2023

----- Forwarded message -----

De: César Urpeque <[curpeque@overlandes.com.pe](mailto:curpeque@overlandes.com.pe)>

Date: lun, 20 feb 2023 a las 15:30

Subject: RE: Andes Salon VIP TCC | Atención al reclamo N° 000-2023-AAP-WEB-TCC

To: Liliana Mestas Chamoli <[liliana.mestas@overlandes.com.pe](mailto:liliana.mestas@overlandes.com.pe)>

Hola Liliana,

Recibo tu comunicación, agradeciendo la llamada y respuestas, como te comente en la llamada mi intención del reclamo es poder ayudarlos a mejorar.

- Nombres y apellidos: César Augusto Urpeque Castillo
- Número de DNI: 41469359
- Número de cuenta y CC de la entidad bancaria donde se realizará la devolución del dinero:  
Mi cuenta BBVA: CUENTA INDEPENDENCIA BBVA  
CCI: 011-190-000200716146-64

- Dirección de Correo electrónico: [curpeque@overlandes.com.pe](mailto:curpeque@overlandes.com.pe)

Saludos,



César Urpeque Castillo | Gerente de Operaciones  
Overlandes S.A - Nexro Servicios Comerciales S.A.C  
Calle Enrique Palacios 201 - Miraflores | Tel. 4445330 Anexo 211  
[curpeque@overlandes.com.pe](mailto:curpeque@overlandes.com.pe) | Rpm #999709915

En razón a lo indicado, dado que se ha llegado a un acuerdo previo con el Reclamante y el mismo se halla conforme con la solución brindada por Aeropuertos Andinos del Perú S.A., corresponde declarar la sustracción de la materia, en relación con el reclamo formulado.

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 la sustracción de la materia respecto del reclamo N°0002-2023-WEB-AAP-TCQ interpuesto por la 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 al correo consignado en el reclamo.

### AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce  
Administrador del 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.*





21

Mail

Resolucion N°0002-2023-SV-WEB-AAP-TVQ Externo Recibidos x

Chat

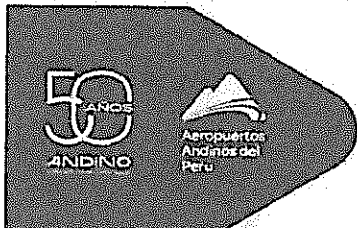


**Alberto Kuriz Ponce**  
para curpeque, Abel, mi, Liliana

Spaces

Buenas tardes Sr., César Urpeque Castillo, se adjunta a la presente, Resolución N°0002-2023-AAP-SV-WEB-TCQ, en respuesta a su reclamo interj Tacna, Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa.

Meet



**Alberto Kuriz Ponce**

Administrador

☎ (51) 1 713 2521 / 955 763 514

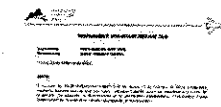
🌐 [www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

📍 Aeropuerto Internacional "Coronel Carlos Ciriani"  
Car. Panamerica Sur s/n Santa Rosa, Tacna - Perú

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

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje 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 lo

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail



Resolución N 000.