

Libro de Reclamaciones

Muchas gracias por su comunicación Jhoana Alina. Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Hoja de reclamación N°: **0004-2024-AAP-
WEB-JUL**

Fecha: **23 de October,
2024**

Tipo de Comunicación: Reclamo

Aeropuerto: Juliaca

País: Peru

**Provincia /
Departamento: San Román Puno**

**Dirección: Aeropuerto internacional Inca Manco
Capac**

Nombre y Apellidos: Jhoana Alina Calle Tito

Tipo de documento:

DNI

Número de documento:

45932717

Correo electrónico:

jh.callet@gmail.com

Teléfono:

+51996699707

Identificación y precisión del reclamo

El día 26 de setiembre del 2024 realice la visita a ANDES SALÓN VIP JULIACA PERÚ, haciendo uso de mi tarjeta Priority pass, la recepcionista la reviso y acepto mi visita, ya me dicha tarjeta me permite realizar visitas a los aeropuerto afiliados a Priority Pass dentro de ellos ANDES SALÓN VIP JULIACA PERÚ, asimismo mi invitada fue mi madre, ya que tengo 03 invitados por el uso de mi tarjeta Priority Pass. 23 días después de dicha visita; El día 18 de octubre me debitaron de mi tarjeta de crédito terminada en 9106 el monto de 64 dólares americanos. Sin embargo no procedería dicho cobro, ya que al hacer uso de la tarjeta Priority pass no debo pagar en absoluto ningún monto por ingresar a los salones afiliados; por lo que solicito la devolución de dicho monto (64 dólares) que es un cobro indebido y sin autorización ni comunicación a mi persona.

Relación de medios probatorios

Cobro debitado bcp y visita registrada en Priority pass

Autoriza Notificación

Si

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 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".

ANDINO

Aap Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>

RECLAMO N° 0004-2024-AAP-WEB-JUL_Aeropuertos Andinos del Perú

1 mensaje

Aap Asistente Administrativa Juliaca <asistente.jul@aap.com.pe>

25 de octubre de 2024, 14:13

Para: jh.callet@gmail.com

Cc: Alejandro Chavez <alejandro.chavez@aap.com.pe>

Estimada Srta. Jhoana Alina Calle Tiito

Por medio de la presente le saludamos cordialmente y en atención al asunto. Tengo a bien notificarle la **Resolución N° 004-2024-AAP-WEB-JUL** (adjunto), expedida por nuestra representada, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0004-2024-AAP-WEB-JUL interpuesto por su persona en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca.

Sin otro particular.

Saludos cordiales

Pamela Chahuara Surco
Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2522 / 989 349 099
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac"
Av. Aviación s/n San Roman, Puno - Perú

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

**Resolución N° 004-2024-AAP-WEB-JUL.pdf**

666K



RESOLUCIÓN N° 0004-2024-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0004-2024-AAP-WEB-JUL
Reclamante : Jhoana Alina Calle Tito

Juliaca, 25 de octubre de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0004-2024-AAP-JUL, de fecha 23 de octubre de 2024, interpuesto por Jhoana Alina Calle Tito, identificada con DNI N° 45932717 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (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 debido a su ingreso a la sala vip del Aeropuerto de Juliaca, haciendo uso de su tarjeta Priority Pass, se le habría cargado a su Tarjeta de Crédito US\$ 64.00 (Sesenta y Cuatro con 00/100 dólares americanos) por ingreso y solicita la devolución de dicho cargo.

Que, sobre el particular debe tenerse en cuenta que como señala el Informe N° 004-2024-AAP-WEB-JUL, cuando un pasajero desea acceder a una sala vip, solamente se verifica que la membresía se encuentre activa y pertenezca al programa a Priority Pass, mas no validamos los términos y condiciones de la membresía otorgada por la entidad bancaria u otra organización.



Que, en razón a ello, 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 página de Priority Pass, como se aprecia a continuación

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.**



Que, en consecuencia, el hecho materia de reclamo no es atribuible a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por el contrario, se verifica el cumplimiento las condiciones de uso de la Sala Vip, por lo que corresponde declarar improcedente el presente reclamo, en merito a las razones expuestas.

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 IMPROCEDENTE respecto del reclamo N° 0004-2024-AAP-WEB-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca 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 resolución¹.

Tercero: Notificar la presente Resolución e Informe N° 004-2024-AAP-WEB-JUL al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alejandro Chávez Farfán
Gerente del Aeropuerto de Juliaca

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.



INFORME N°0004-2024-AAP-WEB-JUL

PARA : Alejandro Chávez Farfán
Gerente de aeropuerto de Juliaca

DE : Maribel Liliana Mestas Chambi
Coordinadora de Salas VIP

FECHA : 24 de octubre de 2024

ASUNTO : Informe de descargo al reclamo N°0004-2024-AAP-WEB-JUL

Sirva la presente para saludarlo y a la vez realizar el descargo correspondiente al reclamo N°0004-2024-AAP-WEB-JUL, interpuesto por la Sr(a)ta. Jhoana Alina Calle Tito en la página web de Aeropuertos Andinos del Perú el día 23 de octubre del presente.

Respecto a lo mencionado en el reclamo: *“El día 26 de septiembre del 2024 realice la visita a ANDES SALÓN VIP JULIACA PERÚ, haciendo uso de mi tarjeta Priority pass, la recepcionista la reviso y acepto mi visita, ya me dicha tarjeta me permite realizar visitas a los aeropuertos afiliados a Priority Pass dentro de ellos ANDES SALÓN VIP JULIACA PERÚ, asimismo mi invitada fue mi madre, ya que tengo 03 invitados por el uso de mi tarjeta Priority Pass. 23 días después de dicha visita; El día 18 de octubre me debitaron de mi tarjeta de crédito terminada en 9106 el monto de 64 dólares americanos. Sin embargo, no procedería dicho cobro, ya que al hacer uso de la tarjeta Priority pass no debo pagar en absoluto ningún monto por ingresar a los salones afiliados; por lo que solicito la devolución de dicho monto (64 dólares) que es un cobro indebido y sin autorización ni comunicación a mi persona.”*

Se informa lo siguiente:

Primero:

Cuando un pasajero desea visitar las Salas VIP, solamente podemos verificar si la membresía se encuentra activa y si pertenece al programa de Priority Pass, la información sobre términos y condiciones de uso de la misma, es de conocimiento del pasajero/usuario que recibió y aceptó la membresía otorgada por una entidad bancaria u otra organización.

El cobro por el uso de las membresías de Priority Pass, los términos y condiciones de uso de la misma, relacionadas a tarifas y cobros lo establece y comunica la entidad bancaria que otorga la membresía al beneficiario/titular de la tarjeta. Asimismo, las condiciones de uso de Priority Pass publicadas en su página web y al ingreso del Salón VIP, en el punto número 4 "Comerciante registrado", informa lo siguiente:



o más

P
PRIORITY PASS™

† Accesibilidad

Beneficios de la Membresía

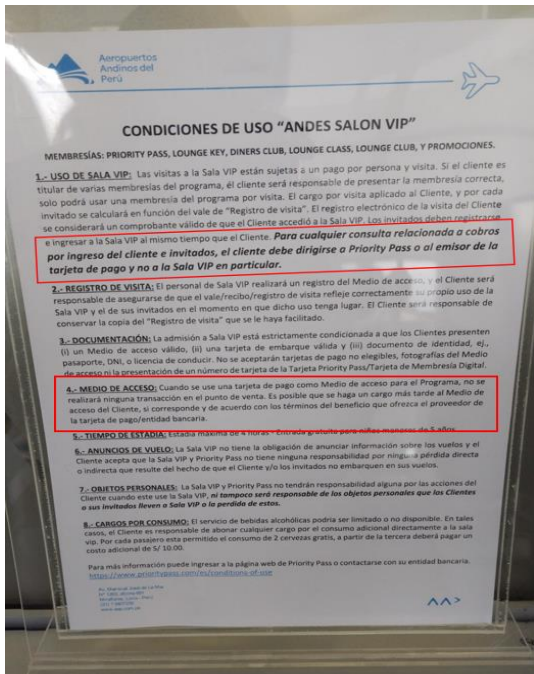
Para empresas

Nuestras Salas

Ayuda a Miembros

(VII) PRIORITY PASS (ASIA) Pte. Ltd. para los servicios dentro de Taiwan.

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.



Segundo: En los Salones VIP utilizamos un dispositivo POS que solamente realiza registros más no realiza cobros al momento del registro, el cargo por el uso de la membresía, en caso corresponda, lo aplica la entidad bancaria que la otorgó y el plazo que demora en figurar en la cuenta de cada cliente depende de las políticas de cada entidad bancaria o entidad que otorgó la membresía, información que también se puede visualizar en la página web de Priority Pass en el punto número 8 " Medio de acceso".





mucho más

P
PRIORITY PASS™

† Accesibilidad

o Su
a

Beneficios de la
Membresía

Para
empresas

Nuestras
Salas

Ayuda a
Miembros

registro de visitas.


8. 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, según corresponda y de acuerdo con los términos del beneficio que ofrezca el proveedor de la tarjeta de pago u otra organización.

Cabe mencionar que toda la información sobre condiciones de uso antes mencionadas se puede verificar en la página web de Priority Pass en el siguiente enlace.

<https://www.prioritypass.com/es/conditions-of-use>

Es todo en cuanto debo informar.

Atentamente.



Maribel Liliana Mestas Chambi
Coordinadora de Salas VIP
Aeropuertos Andinos del Perú S.A.