



RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0001-2024-AAP-WEB-TCQ
Reclamante :

Tacna, 06 de Mayo de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0001-2024-AAP-WEB-TCQ, de fecha 27 de Abril de 2024, interpuesto por , identificado con DNI N° (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:

Para: <[redacted]@gmail.com> @aap.com.pe> 3 de mayo de 2024, 17:4
Cco: <[redacted]@aap.com.pe>

Estimado Sr [redacted]

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

Para: [redacted] <[redacted]@gmail.com> @aap.com.pe> 5 de mayo de 2024, 13:58

Estimada [redacted],

Confirmando lo indicado en tu correo.

Saludos cordiales

[El texto citado está oculto]
[El texto citado está oculto]

Políticas de Privacidad

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 resolución¹.

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

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.