



RESOLUCIÓN N° 0004-2024-AAP-WEB-JUL

Expediente : 0004-2024-AAP-WEB-JUL
Reclamante : _____

Juliaca, 25 de octubre de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0004-2024-AAP-JUL, de fecha 23 de octubre de 2024, interpuesto por _____, identificada 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 "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.

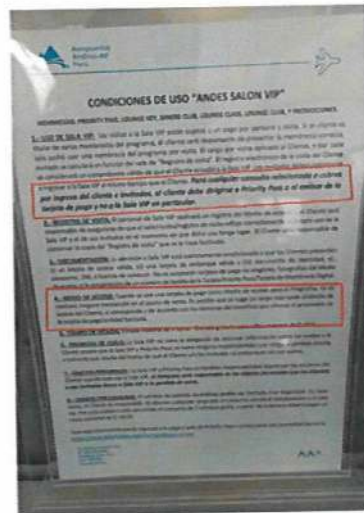
Que, la Reclamante refiere que debido a su ingreso a la sala vip del Aeropuerto de Juliaca, haciendo uso de su tarjeta Priority Pass, se le habría cargado a su Tarjeta de Crédito US\$ 64.00 (Sesenta y Cuatro con 00/100 dólares americanos) por ingreso y solicita la devolución de dicho cargo.

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, le 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:

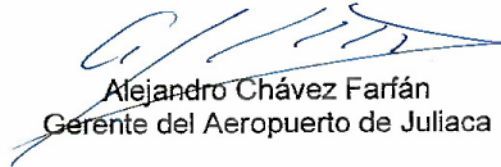
Primero: Declarar IMPROCEDENTE respecto del reclamo N° 0004-2024-AAP-WEB-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.



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.