



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° <b>000039</b> 2017 - AAP - AQP		
Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>Jesús Willy GARCÍA CUEVO</i>		
Teléfono		
Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida <i>Calle los Alamos de A 1714 PANDO IX ETAPA</i>		
Provincia / Departamento <i>LIMA LIMA SAN MIGUEL</i>		
País <i>PERU</i>		
Documento de Identidad del Reclamante		
DNI <i>07448959</i>	Carnet de Extranjería	Pasaporte
Correo electrónico <i>JESUS-1@hotmail.com</i>		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto <i>AREQUIPA</i>		
Identificación y Precisión del Reclamo <i>Costo de ingreso a control de aeropuerto teniendo ticket sin emisión de factura por el pago realizada de S/17.50</i>		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma 		Huella digital 
Fecha: <i>20</i> de <i>septiembre</i> de 20 <i>17</i>		

## **RESOLUCIÓN N° 039-2017-AAP-AQP**

**Expediente :** 039-2017-AAP-AQP  
**Reclamante :** Jesús Willy Gutierrez Cueto

Arequipa, 28 de Setiembre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 039-2017-AAP-AQP de fecha 20 de Setiembre de 2017, interpuesto por el Sr. Jesús Willy Gutierrez Cueto, identificado con DNI N° 07448959 (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 como objeto de su reclamo el cobro de ingreso a control del Aeropuerto teniendo ticket sin la emisión de factura por el pago realizado de S/. 17.50.

Que, con relación al Reclamo se cuenta con el informe del supervisor del terminal que se anexa a la presente que da cuenta de los hechos acontecidos y que señala que en efecto el Reclamante requirió la factura por el pago realizado por el nuevo control de ingreso a la Sala de Embarque.

Que, toda vez que el Reclamo obedece exclusivamente a la falta de emisión de la factura, corresponde indicar que de acuerdo al literal g) del Numeral 6.2 del Artículo 6 del Reglamento de Comprobantes de Pago referido a los Documentos Autorizados, constituyen documentos que permitirán sustentar gasto, costo o crédito deducible para efecto tributario, según sea el caso, los documentos emitidos por los servicios aeroportuarios prestados a favor de los pasajeros por CORPAC S.A. o por la empresa a la que el Estado Peruano haya dado en concesión algún aeropuerto, pudiendo ser éstos etiquetas autoadhesivas o medios electrónicos.

Que, en el caso concreto, conforme lo indica el Reclamante por el pago de los S/. 17.50. se le emitió la etiqueta autoadhesiva la misma que de acuerdo al Reglamento de Comprobantes de



Pago, constituye no solo un comprobante de pago válido, sino que además permite sustentar un gasto, costo o crédito deducible para efecto tributario al igual que una factura.

Que, en ese sentido, no constituye un incumplimiento de la empresa, haber entregado al Reclamante la etiqueta autoadhesiva en sustitución de una factura, por lo que la empresa ha actuado conforme a la normatividad tributaria vigente.

Que, por lo tanto, al no haberse evidenciado un incumplimiento de la empresa en el presente caso al entregar la correspondiente etiqueta autoadhesiva en lugar de la factura, corresponde declarar infundado el presente reclamo.

Que, 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,

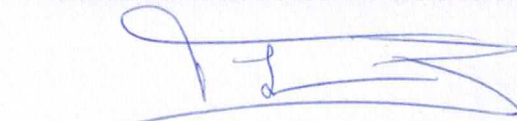
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 039-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**RESOLUCIÓN N° 039-2017-AAP-AQP**  
**ANEXO 1**

**INFORME SUPT2009-2017**

**PARA** : Sr. Tito Luque Rojas  
**Administrador**  
: Sr. Carlos Jimmy Virrueta Gonzáles  
**Jefe de Operaciones**

**DE** : Paola Cano Esquíá  
**Supervisor de Terminal**

**FECHA** : 20-09-2017

**ASUNTO** : Informe del Reclamo N° 00039-2017-AAP-AQP

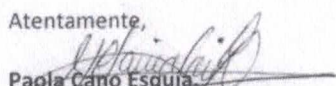
---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle acerca del Reclamo N°00039 interpuesto el día 20 de Setiembre en el Área de Informes.

1. El día 20 de Setiembre a horas 19:30p.m. me encontraba en el Pórtico de Seguridad y presencia que un pasajero del vuelo de VV803 llevaba un taladro en su equipaje de mano, por lo cual el personal AVSEC indico al pasajero que este era una herramienta y no formaba parte de su equipaje de mano. El personal sugirió que lo podía que llevar como parte del equipaje facturado de lo contrario quedaría retenido y se le informo respecto al pago del TUUA.
2. El pasajero bajo molesto hacia la aerolínea y en el momento que volvió a subir indico al jefe de grupo AVSEC que no iba a realizar el pago ya que este inconveniente lo estaba generando el personal de seguridad, que él no había pasado el control y que no pagaría nada.
3. También se le indico cuando estaba exonerado de realizar el pago y que por lo tanto esta situación si generaba el pago del impuesto.
4. El Sr. Jesús Gutiérrez muy molesto se acercó al counters de informes para realizar el pago pero en el momento que se le coloca al reverso de su boleto el comprobante del pago, solicito una factura de muy mala manera; me acerque muy cordialmente y le informe que este era un comprobante de pago; el Sr. Jesús Gutiérrez exigía una factura; sino de lo contrario colocaría un reclamo.
5. El Sr. Jesús Gutiérrez no dejo que se le explicara ningún tipo de razón indicando que estas eran excusas para no otorgarle la factura solicitada, se procede a la entrega del Libro de Reclamos a solicitud del pasajero.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

  
Paola Cano Esquíá  
Supervisor de Terminal



## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** jueves, 28 de septiembre de 2017 10:03 a.m.  
**Para:** jesgu\_1@hotmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCION N° 039-2017-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN 039-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor Jesús Willy Gutierrez Cueto,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 039-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 039-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón".

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

