



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL "PADRE JOSÉ ALDAMIZ"
PUERTO MALDONADO

Carretera Pastora – La Joya Km 7, Distrito y Provincia de Tambopata,
Departamento de Madre de Dios – Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000004		2023 - AAP - PEM	
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante			
Fiorella Morales Villazaray			
Teléfono: 948477683			
2 Correo electrónico			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico			<input checked="" type="checkbox"/>
Dirección de correo electrónico: fmorales_2@hotmail.es			
3 Documento de Identidad del Reclamante			
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
45395203			
4 Domicilio del Reclamante			
Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País			
Jirón Pacifico 234 - Villa Sr. de los Milagros			
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo			
Administrador del Aeropuerto			
Leonardo Sierra Cotoian			
6 Identificación y Precisión del Reclamo			
<p>Se ha solicitado la factura por el cobro de TUA, sin embargo la señorita que recibió el cobro sólo me ha entregado un código de barra y tampoco me ha solicitado los datos del Cliente para la factura, en ese momento se ha verificado en el sistema de Sunat y no figura la factura que indica la señorita de seguridad.</p>			
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)			
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
Firma		Huella digital	
Fecha: 23 de Noviembre		de 20 23	

PROVEEDOR

RESOLUCION N° 004-2023-AAP-PEM

1 mensaje

Asistente Administrativa Puerto Maldonado <asistente.pem@aap.com.pe>

27 de noviembre de 2023, 14:48

Para: "fmorales_21@hotmail.es" <fmorales_21@hotmail.es>

Cc: Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Abel Flores Quiróz <abel.flores@aap.com.pe>, Supervisor de Terminal Puerto Maldonado <sup.termapem@aap.com.pe>, Leonardo Alfonso Sierra Cobian <Leonardo.Sierra@aap.com.pe>, Supervisor de Seguridad Puerto Maldonado <seg.pem@aap.com.pe>

Estimada Sra Fiorella Morales Villagaray,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 004-2023-AAP-PEM, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 004-2023-AAP-PEM, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Padre Aldamiz" de Puerto Maldonado.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**Sharon Arguedas Lema**

Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2524 / 977 999 728

🌐 www.aap.com.pe📍 Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz"
Car. Pastora - La Joya Km 7 Tambopata, Madre de Dios - Perú

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

**RESOLUCION N° 0004-2023-AAP-PEM.pdf**

1014K



RESOLUCIÓN N° 004-2023-AAP-PEM

Expediente : 0004-2023-AAP-PEM
Reclamante : Fiorella Morales Villagaray

Puerto Maldonado, 23 Noviembre de 2023

VISTO:

El reclamo N° 0004-2023-AAP-PEM de fecha 23 de Noviembre de 2023, interpuesto por Fiorella Morales Villagaray identificada con DNI N° 45395203 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre José Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado (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 vigor 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 manifiesta su malestar pues habría requerido factura por el cobro de la TUUA, y sin embargo solo se le habría entregado un código de barras.

Que, al respecto, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, en el presente caso respecto a la validez del comprobante de pago es preciso señalar que el Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 07-99/SUNAT, señala

- 6.2 Los siguientes documentos permitirán sustentar gasto, costo o crédito deducible para efecto tributario, según sea el caso, siempre que se identifique al adquirente o usuario:



- g) Documentos emitidos por los servicios aeroportuarios prestados a favor de los pasajeros por CORPAC S.A. o la empresa a la que el Estado Peruano haya dado en concesión algún aeropuerto o el Gobierno Local o Regional que administre un aeropuerto.

Para la emisión de dichos documentos se podrá utilizar los siguientes mecanismos:

- Etiquetas autoadhesivas.
- Medios electrónicos, de acuerdo a lo que establezca la SUNAT.

Por cuyo motivo la Etiqueta Autoadhesiva del pago de la TUUA, es un comprobante válido y aceptado por SUNAT, que permite sustentar el gasto.

Que, si bien se entiende el reclamo presentado, corresponde declarar infundado el mismo debido a que el personal que realiza el cobro actuó correctamente debido a que entregó correctamente la Etiqueta Autoadhesiva como documento válido y aceptado por SUNAT, para sustentar el gasto, conforme a la Resolución de Superintendencia N° 07-99/SUNAT

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° 0004-2023-AAP-PEM interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta.

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.

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.





Tercero: Notificar la presente Resolución y Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Leonardo Sierra Cobian
Administrador del Aeropuerto de Puerto Maldonado

