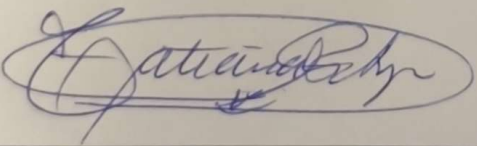





RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO		Nº 000012		2024 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante				
	Tatiana Cecilia Paredes Araya				
	Teléfono: 955-373-252				
2	Correo electrónico				
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>				
	Dirección de correo electrónico: Tatiana.paredesaraya2910@gmail.com				
3	Documento de Identidad del Reclamante				
	DNI	Carnet de Extranjería		Pasaporte	
	41164236				
4	Domicilio del Reclamante				
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País				
	Calle Antonio Raymondí 2937				
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo				
	Administrador del Aeropuerto				
6	Identificación y Precisión del Reclamo				
	<p>Tenía vuelo programado 6:15pm ZA 2329 el cual me lo retrasan y me indican que mi vuelo lo debo hacer en cuenta de la aerolínea, pago pasaje control y luego que debo pagar un impuesto y que por este no me pueden entregar un documento como comprobante de Pago al vuelo que debo cancelar siendo mi residencia en Perú. Se factura mi pasaje</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>				
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)				
Firma			Huella digital		
					
Fecha: 28 de Agosto			de 20 24		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 012-2024-AAP-AQP

Expediente : 012-2024-AAP-AQP
Reclamante : Tatiana Cecilia Paredes Araya

Arequipa, 05 de Septiembre de 2024

VISTO:

El reclamo N° 012-2024-AAP-AQP de fecha 28 de Agosto de 2024, interpuesto por Tatiana Cecilia Paredes Araya identificada con DNI N° 41164276 (en adelante, la 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 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, el Reclamante expresa que tenía vuelo programado a las 6:15 pm (ZA2329) el mismo se retrasó y le habrían indicado que su reclamo debía de hacer en el Counter de la Aerolínea, saliendo de sala de embarque y que al volver a pagar la TUUA no se le habría otorgado comprobante de pago.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 011-2024-OPS-AQP-AAP que da cuenta de lo acontecido tras las averiguaciones correspondiente, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.



Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la reclamante, por el retraso del vuelo, sin embargo, debemos precisar que dicha situación no se encuentra bajo dominio de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sino de la aerolínea la misma que mediante correo electrónico informó dicha situación

----- Forwarded message -----
De: Operaciones ATO Arequipa <operaciones.atoaq@tao.com>
Date: mié, 28 ago 2024 a las 10:38
Subject: NUEVO LTD LA2329 28/08/2024
To: Jefe de Base Arequipa <jb.aao@aao.com.pe>, AIS ARO <aisaao@gmail.com>, <avac.aop@gmail.com>, Personal de As/Aro de Arequipa <aisaao@ccraac.gob.pe>, <jefedebase@aao.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aao.com.pe>, InfoPax Arequipa <infopax.aop@aao.com.pe>

Estimados,

Informamos que el vuelo LA 2330/LA2329 tiene un nuevo itinerario, el día de hoy 28 AGO 24

LA2330 LTA 10:00
LA2329 FTD 18:30
Motivo: RA

Su apoyo actualizando la información en pantallas de aeropuerto

Saludos

Atte.

Despacho LATAM-ATOQAP
Telf: 946112791

Que, de la misma manera, es preciso señalar que la situación por la que la reclamante salió de la sala de embarque no se encuentra como eximente de cobro de la Tarifa Única por Uso de Aeropuerto TUUA, situación que fue informada plenamente a la pasajera según refiere el informe

3.2. Aeropuertos andinos del Perú, cumplió con informar a la pasajera, previo a su salida, la obligación del pago de la TUUA, a lo que la pasajera no tuvo objeción alguna. Asimismo, se puede observar que la información sobre el pago de la TUUA se encuentra en los letreros ubicados al ingreso del control de seguridad. Se adjunta anexo 07.

Además, encontrarse con anuncios en zonas visibles del control de seguridad, los cuales precisan la obligatoriedad de pago en caso de reingreso a sala de embarque.

Que, en cuanto a la validez del comprobante de pago es preciso señalar que, conforme menciona el informe, 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 retraso del vuelo no es un hecho atribuible a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., que el motivo de abandono de cobro de la TUUA no es un hecho eximente de este, y la Etiqueta Autoadhesiva es un documento válido y aceptado por SUNAT, para sustentar el gasto, conforme a la Resolución de Superintendencia N° 07-99/SUNAT y otorgó oportunamente el Libro de Reclamaciones.

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° 012-2024-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el reporte de seguridad aeroportuaria 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





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 011-2024-OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

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°011-2024-OPS-AQP-AAP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

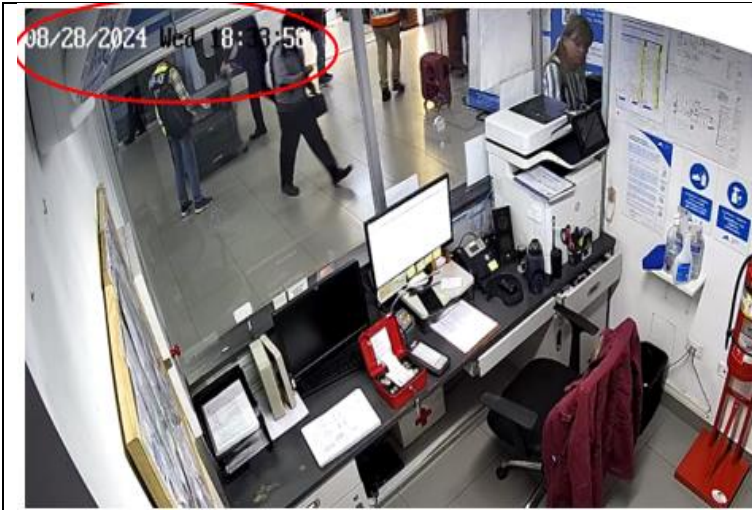
DE : Paola Cano Esquíá
Supervisor de Terminal

FECHA : 30 de agosto del 2024

ASUNTO : Reclamo N° 000012-2024-AAP-AQP

Sirva el presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N.º 000012-2024-AAP-AQP interpuesto el día 28 de agosto del presente año mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 18:21 horas, la Sra. Tatiana Cecilia Paredes pasajera del vuelo LA2329, quien habría salido de Sala de Embarque para comprar un cargador, consulto por qué debía de pagar la TUUA nuevamente para reingresar al área de AVSEC, por lo que el auxiliar de informes le indicó que este pago se realiza cuando el pasajero reingresa a Sala de embarque.</p> <p>El reclamante informó que pagaría, pero quería que le brinden una factura por el pago realizado. El auxiliar de informes indico que el Sticker entregado es un comprobante valido y aceptado por la SUNAT. Sin embargo, el reclamante solicito un documento donde indique lo informado.</p>
	<p>A las 18:25 horas el auxiliar de informes, me comunicó sobre la información solicitada por el reclamante, por lo que, siendo las 18:32 horas me apersono al área de informes, para brindar la información correspondiente a la pasajera.</p> <p>Sin embargo, el reclamante hizo caso omiso a dicha información e informó que viajaba en el vuelo LA2329 (vuelo demorado) y que en la sala de embarque no había personal de aerolínea para brindar información. tambien, indicó que no existía información sobre el pago de la TUUA en el área de seguridad.</p>



Siendo las 18:33 horas, el reclamante solicitó el libro de reclamaciones por lo que se procedió a la entrega del mismo.

A efecto de resolver el presente, se exponen las siguientes consideraciones:

Antecedentes:

- 1.1. Aeropuertos Andinos del Perú es el operador de aeródromo que tiene bajo su administración el Aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón”; en ese sentido, le corresponde el mantenimiento de la infraestructura aeroportuaria y la prestación de servicios relacionados con el acceso, uso y seguridad de la misma.
- 1.2. Latam Airlines, explotador aéreo (aerolínea) es el responsable de prestar el servicio de transporte de pasajeros y equipajes; en consecuencia, establece los términos y condiciones contenidos en el contrato de transporte aéreo, dentro de los cuales se establecen las tarifas, cantidad, pesos y horarios. Se adjunta evidencia en el anexo 01.
- 1.3. Según el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público-RUTAP señala que:

Artículo 34.- Sobre el pago de la TUUA por el reingreso a la zona de seguridad.

“Si durante el proceso de embarque el usuario sale de la zona restringida a la zona pública deberá pagar nuevamente la TUUA, siempre y cuando dicha salida fue producto de su responsabilidad y se haya informado oportunamente al ingreso o salida de dicha zona”.

- 1.4. Es preciso señalar que en el Reglamento de comprobantes de Pago aprobado por la 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.

1.5. De acuerdo con la Resolución de Superintendencia N° 025-97/SUNAT- Codificación de los Tipos de Documentos Autorizados por el Reglamento de Comprobantes de Pago, el sticker autoadhesivo de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA), es un documento autorizado. Se adjunta anexo 02.

2. Descargos:

2.1. Respecto a lo indicado por la pasajera Tatiana Cecilia Paredes en el Reclamo N° 00012-2024-AAP-AQP: **“Tenia vuelo programado para las 6:15-LA2329, el vuelo lo retrasan”** se señala lo siguiente:

- El día 28 de agosto del presente, la aerolínea Latam Airlines, informo a través del correo electrónico que el vuelo LA2329 se encontraba demorado por motivos operacionales, se adjunta anexo 03.
- Adicionalmente se evidencio que, en la puerta N° 4 de la sala de embarque, se encontraba personal de la aerolínea, brindando información a todos los pasajeros del mencionado vuelo, se adjuntan imágenes en el anexo 04.

2.2. Respecto al párrafo: **“y me indican que mi reclamo lo debe hacer en el counter de la aerolínea, bajo pasando control y luego que debo pagar un impuesto”** se señala lo siguiente:

- En el presente reclamo la pasajera Tatiana Cecilia Paredes no indica quien le brindó esta información, sin embargo, se realizo la consulta al personal de seguridad AVSEC Srta. Melani Begazo Pérez quien manifiesto que la pasajera solicito salir hacia el primer nivel ya que necesitaba realizar la compra de un cargador de celular por lo que la oficial de seguridad le informo que para salir de la zona restringida por un



tema personal debía de realizar el pago de la tasa aeroportuaria (TUUA), a lo que la pasajera no puso objeción alguna. Se adjunta anexo 05.

2.3. Respecto a lo indicado por la pasajera Tatiana Cecilia Paredes: **“Debo pagar un impuesto y que por esto no me pueden entregar un documento como comprobante de pago al monto que debo cancelar, siendo mi necesidad tener una factura de mi pasaje”** se señala lo siguiente:

- Respecto a que no se le entrega un comprobante, al momento de efectuarse el pago de la TUUA se realizó la entrega del sticker autoadhesivo denominado Tasa Unificada de Uso Aeroportuario y se le informo que dicho autoadhesivo es un comprobante de pago autorizado por el Reglamento de Comprobantes de Pago/Resolución de Superintendencia N° 025-97/SUNAT. Se adjunta imagen del sticker autoadhesivo en el anexo 06.

3. Conclusiones:

- 3.1. El explotador aéreo (aerolínea) LATAM es responsable de prestar el servicio de transporte aéreo y establece los términos y condiciones del contrato, aspectos en los que Aeropuertos Andinos del Perú no tiene participación alguna. Asimismo, el explotador aéreo es responsable de demoras, cancelaciones y demás estados, respecto a sus vuelos.
- 3.2. Aeropuertos andinos del Perú, cumplió con informar a la pasajera, previo a su salida, la obligación del pago de la TUUA, a lo que la pasajera no tuvo objeción alguna. Asimismo, se puede observar que la información sobre el pago de la TUUA se encuentra en los letreros ubicados al ingreso del control de seguridad. Se adjunta anexo 07.
- 3.3. Aeropuertos Andinos del Perú S.A. brindó la información solicitada a la pasajera Tatiana Cecilia Paredes respecto a que el STICKER emitido por el aeropuerto es un documento autorizado de acuerdo con la Resolución de Superintendencia N° 025-97/SUNAT-Codificación de los Tipos de Documentos Autorizados por el Reglamento de Comprobantes de Pago, el sticker autoadhesivo de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA).

Atentamente,



Paola Cano Esquí
Supervisor Lado Tierra.



Se adjunta anexos.

Anexo 01

Iniciar sesión 

Condiciones aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de pasajeros y equipaje

2.16 El Transportador se compromete a hacer todo esfuerzo posible para transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad. Las horas que se indican en el Billeto de Pasaje o en alguna otra publicación no están garantizadas en cuanto a su cumplimiento ya que pueden variar por motivos de fuerza mayor sobreviniente, seguridad u otras circunstancias extraordinarias. El Transportador adoptará todas las medidas razonables y que sean posibles para evitar demoras en el transporte de sus pasajeros y equipajes. El Transportador no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones, por hechos que no le sean imputables.

Anexo 02

APRUEBAN LA CODIFICACIÓN DE LOS TIPOS DE DOCUMENTOS AUTORIZADOS POR EL REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE PAGO

RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA N° 025-97/SUNAT

ANEXO

Resolución de Superintendencia N° 025-97/SUNAT

(Anexo sustituido por la Segunda Disposición Complementaria Final de la [Resolución de Superintendencia N° 234-2006](#), publicada el 30.12.2006 y vigente a partir del 01.01.2007, salvo lo dispuesto en los artículos 12° y 13° los cuales entrarán en vigencia a partir del 1 de enero de 2008)

CÓDIGO	DENOMINACIÓN COMPLETA
24	Certificado de pago de regalías emitidas por PERUPETRO S.A
25	Documento de Atribución (Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, Art. 19°, último párrafo, R.S. N° 022-98-SUNAT)
26	Recibo por el Pago de la Tarifa por Uso de Agua Superficial con fines agrarios y por el pago de la Cuota para la ejecución de una determinada obra o actividad acordada por la Asamblea General de la Comisión de Regantes o Resolución expedida por el Jefe de la Unidad de Aguas y de Riego (Decreto Supremo N° 003-90-AG, Arts. 28° y 48°)
27	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
28	Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto
29	Documentos emitidos por la COFOPRI en calidad de oferta de venta de terrenos, los correspondientes a las subastas públicas y a la retribución de los servicios que presta



Anexo 03

----- Forwarded message -----

De: **Operaciones ATO Arequipa** <operaciones.atoaqp@lan.com>
Date: mié, 28 ago 2024 a las 16:38
Subject: NUEVO ETD LA2329 28/08/2024
To: Jefe de Base Arequipa <jb.aqp@aap.com.pe>, AIS ARO <aisspqu@gmail.com>, <avsec.aqp@gmail.com>, Personal de Ais/Aro de Arequipa <aisspqu@corpac.gob.pe>, <jefedebase@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, InfoPax Arequipa <infopax.aqp@aap.com.pe>

Estimados,

Informamos que el vuelo LA 2330/LA2329 tiene un nuevo itinerario, el día de hoy 28 AGO 24.

LA2330 ETA 18:00
LA2329 ETD 18:30
Motivo: RA

Su apoyo actualizando la información en pantallas de aeropuerto.

Saludos

--
Atte.

Despacho LATAM-ATOQAP
Telf: 946112791

----- Forwarded message -----

De: **Operaciones ATO Arequipa** <operaciones.atoaqp@lan.com>
Date: mié, 28 ago 2024 a las 18:09
Subject: NUEVO ETD LA 2329 28/08/2024
To: Jefe de Base Arequipa <jb.aqp@aap.com.pe>, AIS ARO <aisspqu@gmail.com>, <avsec.aqp@gmail.com>, Personal de Ais/Aro de Arequipa <aisspqu@corpac.gob.pe>, <jefedebase@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, InfoPax Arequipa <infopax.aqp@aap.com.pe>

Estimados,

Informamos que el vuelo LA 2330/LA 2329 tiene un nuevo itinerario, el día de hoy 28 AGO 24.

LA2330 ETA 18:50
LA2329 ETD 19:23
Motivo: Llegada tarde del destino anterior y mantenimiento.

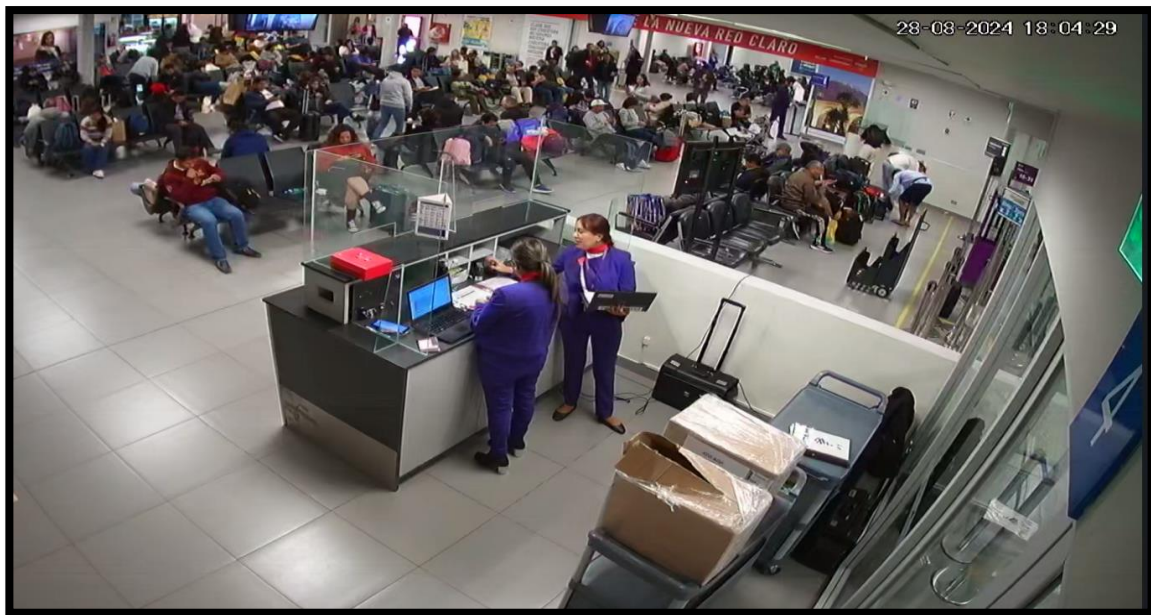
Su apoyo actualizando la información en pantallas de aeropuerto.

--
Atte.

Despacho LATAM-ATOQAP
Telf: 946112791



Anexo 04





Anexo 05

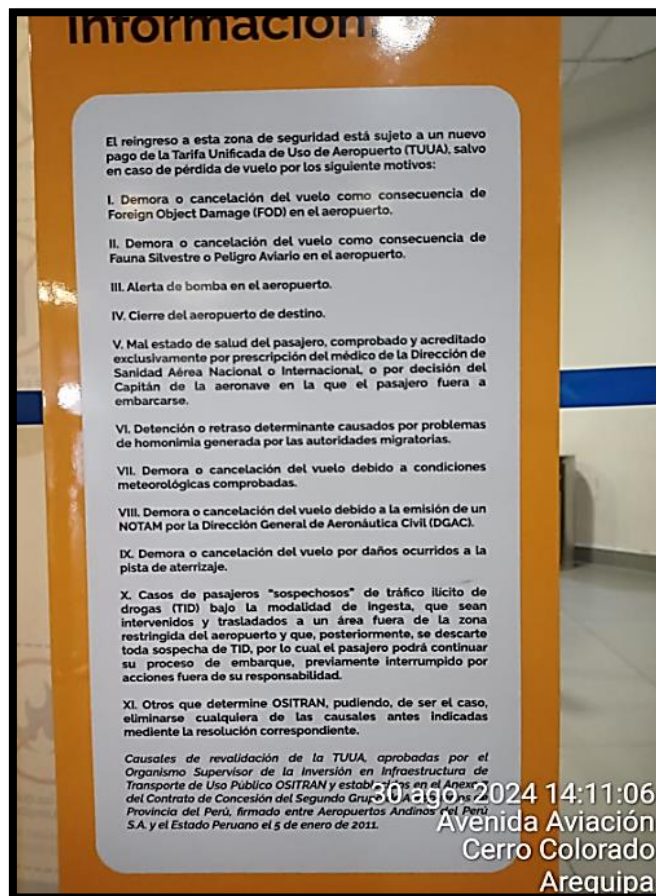


Anexo 06





Anexo 07



RESOLUCIÓN N° 012-2024-AAP-AQP

1 mensaje

Aap Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>
Para: "tatianaparedesaraya2910@gmail.com" <tatianaparedesaraya2910@gmail.com>
Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

5 de septiembre de 2024, 12:07

Buenas tardes

Estimada Tatiana Paredes Araya

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 012-2024-AAP-AQP y el INFORME N° 011-2024-OPS-AQP-AAP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 012-2024-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA
AEROPUERTO DE AREQUIPA
RUC 20538593053

**Adriana Torreblanca Rojas**

Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625

🌐 www.aap.com.pe📍 Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"
Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú

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

2 adjuntos **INFORME 011-2024-OPS-AQP-AAP.pdf**
1160K **Resolución N° 012-2024-AAP-AQP.pdf**
1223K