



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN "
AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado. Provincia y Departamento Arequipa – Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000017 **2023 - AAP - AQP**

1 Nombre y Apellido completos del Reclamante

Bryan Andre Arenas Valdivia

Teléfono: *963801869*

2 Correo electrónico

Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico SI

Dirección de correo electrónico: *bryanarenas@hotmail.com*

3 Documento de Identidad del Reclamante

DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
<i>41288849</i>		

4 Domicilio del Reclamante

Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País

Victoria 115 - Urb. Manuel Prado 2º Piso

5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo

Administrador del Aeropuerto

6 Identificación y Precisión del Reclamo

- Se niegan a entregar factura por el cobro de tasa*
- Se niegan a entregar el vuelto en la moneda que realizan el cobro (Dólares Americanos)*
- Se niegan a entregar el libro de reclamaciones.*

(Adjuntar otra página de requerir más espacio)

7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)

Firma
Bryan Andre Arenas Valdivia

Huella digital


Fecha: *19* de *Noviembre* de 20 *23*



RESOLUCIÓN N° 017-2023-AAP-AQP

Expediente : 0017-2023-AAP-AQP
Reclamante : Bryan André Arenas Valdivia.

Arequipa 24 Noviembre de 2023

VISTO:

El reclamo N° 017-2023-AAP-AQP de fecha 19 de Noviembre de 2023, interpuesto por Bryan André Arenas Valdivia identificada con DNI N° 41288849 (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 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 que se habría negado la entrega de factura por el cobro de la TUUA, entregar vuelto en la moneda que realizó el pago (dólares), así como no entregar el libro de reclamaciones

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 014-2023-OPS-AQP-AAP que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución, el mismo que da cuenta los hechos materia del presente reclamo indicando lo siguiente

- 2.1. Respecto a lo indicado por el pasajero Bryan Arenas Valdivia en el Reclamo N° 00017-2023-AAP-AQP: "Se niegan a entregar factura por el cobro de la tasa" se señala lo siguiente:

Se realizó la entrega del sticker autoadhesivo (comprobante de pago) denominado Tasa Unificada de Uso Aeropuerto autorizado por el Reglamento de Comprobantes de Pago/Resolución de Superintendencia N° 025-97/SUNAT. Se adjunta imagen sticker autoadhesivo, Anexo 02.





2.2. Respecto a lo indicado por el pasajero Bryan Arenas Valdivia: "Se niegan a entregar el vuelto en la moneda que realizan el cobro (dólares americanos) se señala lo siguiente:

El pasajero se acercó al módulo de informes para realizar el pago de la TUUA, con el billete de \$20.00, por lo que el personal de informes le consultó si no cuenta con moneda nacional o una tarjeta de crédito para realizar el pago, indicando que no y que se le entregue el cambio en la misma moneda que estaba pagando; por lo que solicita el apoyo al Supervisor de terminal quien consigue billetes de menor denominación y se entregó el vuelto, ello conforme a la solicitud del pasajero.

2.3. Respecto a lo indicado por el pasajero Bryan Arenas Valdivia: "Se niegan a entregar el Libro de Reclamaciones" se señala lo siguiente:

Se converso con el Sr. Bryan Arenas Valdivia sin buscar justificaciones para realizar la entrega del Libro de Reclamaciones, recalcando sobre la validez del sticker como comprobante de pago y posterior a ello se realizó la entrega del Libro de Reclamaciones.

Que, en el presente caso respecto 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 valido 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 se advierte que se atendió el requerimiento de entregar el vuelto en la misma moneda que se efectuó el pago, 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 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° 017-2023-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa 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.

Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 014-2023-OPS-AQP-AAP, al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

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.



INFORME N°014-2023-OPS-AQP-AAP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

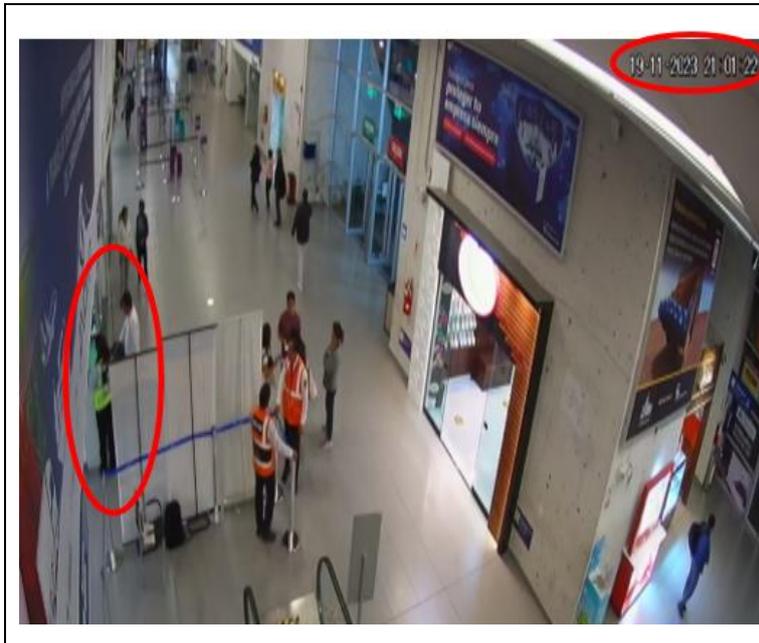
DE : Paola Cano Esquíá
Supervisor de Terminal

FECHA : 20 de noviembre del 2023

ASUNTO : Reclamo N° 00017-2023-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N.º 0017-2023-AAP-AQP interpuesto el día 19 de noviembre del presente año mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 20:43 horas, el Sr. Bryan Arenas Valdivia pasajero del vuelo LA2120, se acercó al área de informes y perifoneo, con un billete de \$20.00 para realizar el pago de TUUA.</p>
	<p>A las 20:53 horas me apersoné al área de informes al llamado de la Srta. Fátima para realizar el cambio del billete, ya que el personal de informes le había consultado al pasajero si podía darle su vuelto en soles, a lo que el pasajero indico de manera prepotente “te estoy pagando en dólares y quiero mi vuelto en dólares”. Una vez realizado el cambio del billete por otros de menor denominación se procedió a entregar el vuelto.</p>



Posterior a la entrega de sticker adhesivo del TUUA, el pasajero solicitó la emisión inmediata de una factura por el pago realizado; a lo que se le indicó que el sticker era un comprobante de pago válido ante la SUNAT y con valor contable para su empresa; a pesar de las explicaciones brindadas al Sr. Bryan Arenas Valdivia solicitó se realice la entrega del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón. Siendo las 21:01 horas se realiza la entrega del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto a solicitud del pasajero Bryan Arenas Valdivia.

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. 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.

- 1.3. 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.

1.4. 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. Tal como se muestra en el Anexo 01 del presente informe.

2. Descargos:

2.1. Respecto a lo indicado por el pasajero Bryan Arenas Valdivia en el Reclamo N° 00017-2023-AAP-AQP: **“Se niegan a entregar factura por el cobro de la tasa”** se señala lo siguiente:

Se realizó la entrega del sticker autoadhesivo (comprobante de pago) denominado Tasa Unificada de Uso Aeropuerto autorizado por el Reglamento de Comprobantes de Pago/Resolución de Superintendencia N° 025-97/SUNAT. Se adjunta imagen sticker autoadhesivo, Anexo 02.

2.2. Respecto a lo indicado por el pasajero Bryan Arenas Valdivia: **“Se niegan a entregar el vuelto en la moneda que realizan el cobro (dólares americanos)”** se señala lo siguiente:

El pasajero se acercó al módulo de informes para realizar el pago de la TUUA, con el billete de \$20.00, por lo que el personal de informes le consultó si no cuenta con moneda nacional o una tarjeta de crédito para realizar el pago, indicando que no y que se le entregue el cambio en la misma moneda que estaba pagando; por lo que solicita el apoyo al Supervisor de terminal quien consigue billetes de menor denominación y se entregó el vuelto, ello conforme a la solicitud del pasajero.

2.3. Respecto a lo indicado por el pasajero Bryan Arenas Valdivia: **“Se niegan a entregar el Libro de Reclamaciones”** se señala lo siguiente:

Se conversó con el Sr. Bryan Arenas Valdivia sin buscar justificaciones para realizar la entrega del Libro de Reclamaciones, recalando sobre la validez del sticker como





comprobante de pago y posterior a ello se realizó la entrega del Libro de Reclamaciones.

3. Conclusiones:

- 3.1. Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no ha incumplido en ninguno de los puntos referidos en el reclamo N° 00017-2023-AAP-AQP, tampoco se aprecia algún incumplimiento por parte del personal de la empresa, por el contrario, se brindó la oportuna atención a las necesidades solicitadas por el pasajero Bryan Arenas Valdivia.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

Paola Cano Esquía
Supervisor de Terminal

Adjunto. - Anexo 01
Anexo 02



Anexo 01

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 02



RESOLUCIÓN N° 0017-2023-AAP-AQP

1 mensaje

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

28 de noviembre de 2023, 17:24

Para: bryanarenas@hotmail.com

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>

Buenas tardes

Estimado Bryan Arenas Valdivia

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 017-2023-AAP-AQP y el Informe N° 0014-2023-OPS-AQP-AAP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 017-2023-AAP-AQP vía libro físico, 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



Blanca Morán Paye
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 **Resolución N° 017-2023-AAP-AQP.pdf**
1166K **Informe N° 0014-2023-OPS-AQP-AAP.pdf**
600K