



## RESOLUCIÓN N° 012-2024-AAP-AQP

**Expediente :** 012-2024-AAP-AQP

**Reclamante :**

Arequipa, 05 de Septiembre de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 012-2024-AAP-AQP de fecha 28 de Agosto de 2024, interpuesto por  identificada con DNI N°  (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.atoaqo@aap.com>  
Date: mié, 28 ago 2024 a las 10:38  
Subject: NUEVO LTD LA2329 28/08/2024  
To: Jefe de Base Arequipa <jbase@aap.com.pe>, AIS ARO <aisaaro@gmail.com>, <avac.arq@gmail.com>, Personal de As/Aro de Arequipa <as/aar@corpac.gob.pe>, <jefedebase@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, InfoPax Arequipa <infopax.aop@aap.com.pe>

Estimados,

Informamos que el vuelo LA 2330/A2329 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 resolución<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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.*