



RESOLUCIÓN N° 00014-2024-AAP-JUL

Expediente : 00014-2024-AAP-JUL
Reclamante :

Juliaca, 19 de diciembre del 2024

VISTO:

El reclamo N° 00014-2024-AAP-JUL, de fecha 18 de diciembre de 2024, interpuesto por [REDACTED] identificado con DNI N° [REDACTED] (en adelante, la "Reclamante") mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (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 precisa que, al pasar por el control de seguridad de pasajeros, se advirtió que su equipaje llevaba 3 resistencias eléctricas, siendo el caso que le informaron que no podía ingresar con dichos objetos dado que dejar los mismos implicaba salir y volver a ingresar de la zona donde se encontraba. Esta situación generó que se tuviera que realizar nuevamente un pago de TUUA, sin embargo, no se le emitió factura. Ante esto, solicitó el libro de reclamaciones, el mismo que se entregó con demora.

Que, es importante mencionar que se realizaron las investigaciones internas correspondientes que incluyeron solicitar los descargos del personal involucrado en el



reclamo, así como la visualización de las cámaras internas que permitan observar la situación descrita por la Reclamante.

Que, en ese contexto, en ese contexto, se emitió el Informe N° 024-2024-AAP-YDAM que precisa que, en efecto, el día 18 de diciembre, el Reclamante pasa por el pórtico detector de metales a las 08:57 horas aproximadamente, siendo el caso que el operador de máquina de rayos x solicita la inspección de la mochila del pasajero ya que en su equipaje, se visualizaban unas varas metálicas.

Que, en ese sentido, se procede a inspeccionar el equipaje del Reclamante y alrededor de las 09:00 horas, el personal de seguridad detecta 03 objetos metálicos embalados, por lo que se le indica al Reclamante que tiene la opción de declararlo como parte de su equipaje de bodega, advirtiéndole que esto implica volver a hacer un pago de la TUUA en tanto volvería a ingresar a la zona de control.

Que, al observar esta situación, el Reclamante coordina con uno de sus acompañantes y sale de la zona de control hacia el counter de LATAM a efectos de realizar el envío de los objetos dentro del equipaje de bodega. Así, siendo las 09:33 horas, el señor Rojas procede a solicitar el Libro de Reclamaciones, el cual fue entregado luego de algunos minutos en tanto el personal se encontraba haciendo el cobro de la TUUA al compañero del Reclamante.

Que, respecto del caso presentado, es preciso señalar que en la RAP 107 – Apéndice 1 (d), precisa que dentro del Apéndice 1 – Artículos Prohibidos en la ZSR del Aeropuerto, se encuentra el Listado aplicable para los pasajeros, tripulantes, equipaje de mano y otros artículos que lleven. Esta norma precisa que:

"Por razones de seguridad de la aviación, los artículos citados a continuación están prohibidos en las zonas de seguridad restringidas de los aeródromos:

(...)

d) Herramientas de trabajo que pueden emplearse para causar lesiones graves o para amenazar la seguridad de la aeronave, tales como:

- Palancas de hierro;*
- Taladros y barrenas, que incluyen los taladros eléctricos portátiles;*
- Herramientas con hojas o ejes de más de 6 cm que pueden usarse como armas, tales como destornilladores;*
- Sierras, incluidas las sierras eléctricas portátiles;*
- Sopletes; y*
- Aprietatuercas de neumáticos y pistolas neumáticas".*

Que, como se observa, en efecto, los objetos que trasladaba el Reclamante no eran posibles de ser trasladados mediante el equipaje de mano, por lo que resultaba correcto que estos fueran trasladados al equipaje de bodega. Sin embargo, esto implicaba que el Reclamante saliera de la zona donde se encontraba y volviera a pasar el control TUUA, debiendo hacer un nuevo pago.



Que, en ese sentido, del reclamo presentado, se observa que el malestar del reclamante se enfoca en que, si bien realizó el pago de la TUUA, (i) no recibió una factura y (ii) el Libro de Reclamaciones fue entregado con demora.

Que, respecto del punto (i), es necesario precisar que, la Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT que aprueba el Reglamento de Comprobantes de pago, precisa en su numeral 6.1 que *"los siguientes documentos permitirán sustentar gasto o costo para efecto tributario y/o ejercer el derecho al crédito fiscal, según sea el caso, siempre que se identifique al adquiriente o usuario y se discrimine el impuesto: (...) 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 (...). Para la emisión de dichos documentos se podrá utilizar los siguientes mecanismos: etiquetas autoadhesivas (...)"*.

Que, como se observa y tal como se informó al Reclamante en el momento en el que se suscitaban los hechos, el adhesivo (*sticker*) de la TUUA es un documento autorizado por SUNAT como comprobante de pago que permite sustentar un gasto. En ese sentido, este adhesivo es válido por sí mismo para los propósitos del Reclamante.

Que, respecto del punto (ii), es importante mencionar que, si bien hubo una demora en la entrega del Libro de Reclamaciones, esta se debió a que la encargada del mismo se encontraba atendiendo al compañero del Reclamante que estaba realizando el pago de la TUUA. En ese sentido, se piden las disculpas del caso pues entendemos que este cruce haya podido generar malestar en el Reclamante.

Que, en virtud de lo expuesto, no se observa incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo.

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° 00014-2024-AAP-JUL, interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.


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.



Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 024-2024-AAP-YDAM al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alejandro Chávez Farfán
Gerente del Aeropuerto de Juliaca

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.

