



RECLAMO N°209

LARS
STUMMEYER

- FECHA DE RECLAMO : 19.03.2022
- FECHA DE INCIDENTE : 19.03.2022

(!) Campos de llenado obligatorio

Fecha de Registro 19 de Marzo del 2022

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre(s) LARS	Apellidos) ! STUMMEYER	Tipo de Documento PASAPORTE	N° de Documento 765966666666	Teléfono 982266044
Dirección KOLN, GERMANY	Representante Legal / Apoderado / Abogado. (Si lo hubiera)	Departamento LIMA	Provincia LIMA	Distrito MIRAFLORES
Aeropuerto CUSCO - VELAZCO ASTETE	Fecha Ocuirencia 19/03/2022	Correo LARS.STUMMEYER@WEB.DE	México Correlativo Físico	Medio de Respuesta E-MAIL

RECLAMO Y / O QUEJA

TODAY I TOOK THE BELOW LANTAM FLIGHT FROM CUSCO TO LIMA. AT CHECK-IN I WAS CAUGHT BY THE SURPRISE THAT LATAM DOES NOT WORK WITH X-RAY-DEVICES AT THE AIRPORT OF CUSCO. INSTEAD ALL CHECK-IN SUITCASES WERE REVISED MANUALLY OPENING THEM. APART FROM A LACK OF PRIVACY FOR ALL TRAVELLERS (EVERYBODY COULD SEE THE SECURITY GUYS REVISING E.G. MY DIRTY UNDERTROUSERS) THIS IS VERY UNCONVENIENT AND DOES NOT AT ALL MEET ANY INTERNATIONAL AIRPORT STANDARDS. I HAVE BEEN TRAVELLING FOR DECADES ACROSS ALL CONTINENTS AND YOUR LUGGAGE-REVISION-PROCEDURE HAS BY FAR BEEN THE WORST I HAVE EVER SEEN - EVEN AIRPORT IN DEVELOPING AFRICAN OR ASIAN COUNTRIES POSSESS AN XRAY DEVICE! BEYOND, I BELIEVE THAT FLIGHT SECURITY SEVERELY SUFFERS AS OBJECTS LIKE ARMS, BOMBS ETC WOULD BY THE RATHER SUPERFICIAL PROCEDURE NOT HAVE BEEN DISCOVERED.

I APPRECIATE YOUR FEEDBACK AND HOPE FOR SHORT-TERM IMPROVEMENTS

BEST REGARDS

LARS STUMMEYER
GERMANY
+491794667689

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

MTC/CORPAC S.A.
CARTA GCAP.SPZO.0314.2022.

Cusco, 22 de marzo del 2022

Señor:
Lars Stummeyer
LARS.STUMMEYER@WEB.DE
lars.stummeyer@web.de
Presente. -

ASUNTO: Reclamo Usuarios de CORPAC S.A.

De nuestra mayor consideración

Por la presente, me dirijo a Ud. en atención a su reclamo interpuesto mediante Buzón de reclamos de CORPAC S.A., el día 19.03.2022, registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro **Nº 00209**, donde informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

TODAY I TOOK THE BELOW LANTAM FLIGHT FROM CUSCO TO LIMA. AT CHECK-IN I WAS CAUGHT BY THE SURPRISE THAT LATAM DOES NOT WORK WITH X-RAY-DEVICES AT THE AIRPORT OF CUSCO. INSTEAD ALL CHECK-IN SUITCASES WERE REVISED MANUALLY OPENING THEM! APART FROM A LACK OF PRIVACY FOR ALL TRAVELLERS (EVERYBODY COULD SEE THE SECURITY GUYS REVISING E.G. MY DIRTY UNDERTROUSERS) THIS IS VERY UNCONVENIENT AND DOES NOT AT ALL MEET ANY INTERNATIONAL AIRPORT STANDARDS.

"(...) Hoy tomé el vuelo LATAM de Cusco a Lima, en el check-in me di con la sorpresa de que LATAM no trabaja con dispositivos de rayos x en el aeropuerto de Cusco, es así que, al momento de realizar el check-in, mis maletas fueron revisadas manualmente abriéndolas, aparte de la falta de privacidad para todos los viajeros (todos podrían ver a los chicos de seguridad revisando, por ejemplo, mis pantalones interiores sucios), esto es muy inconveniente y no cumple en absoluto con ningún estándar

PEDIDO

"(...) Máquinas de Rayos X en el Aeropuerto (...)"

Lamentamos, la molestia causada a su persona, una vez tomado conocimiento de lo sucedido, se ha procedido a recabar la información pertinente a fin de absolver su reclamo.

PRIMERO. Del mismo modo, manifestarle que de conformidad con los literales e) y f) del numeral 3 del artículo 14 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA, a fin de clarificar lo sucedido y poder efectuar las diligencias pertinentes, requerimos a usted cumpla con proporcionarnos mayor detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo, precisando el modo, forma, circunstancia del incidente, indicar si era pasajero o usuario del terminal aéreo (presentando su BOARDING PASS), además de los medios probatorios que sustenten su reclamo.

SEGUNDO. Téngase en cuenta también que de acuerdo al Reglamento de Atención de reclamos y solución de controversias de OSITRAN los reclamos pueden referirse, sobre las siguientes materias:

- Facturación o cobro de los servicios por uso de infraestructura.
- Si condicionan la atención de su reclamo al pago previo de la tarifa.
- La calidad y oportuna prestación de los servicios, tomando como referencia lo que señalan los respectivos contratos de concesión y la normativa vigente.
- Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, provocados por negligencia o incompetencia o dolo de la entidad prestadora, sus funcionarios o dependientes.

- Cualquier reclamo que surja de la aplicación del reglamento Marco de acceso de la ITUP.
- Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limiten el acceso individual a los servicios de responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- Información defectuosa otorgada a los usuarios, respecto a las tarifas o condiciones de servicio.

TERCERO. De acuerdo con Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA se le otorga un plazo de dos (02) días hábiles, contabilizados desde el día siguiente de recibida la presente Carta, a fin que pueda remitir lo requerido, caso contrario, vuestro reclamo será declarado **INADMISIBLE** la información podrá ser remitida a la dirección de correo electrónico legalcusco.corpac@gmail.com y acusco7@corpac.gob.pe, acusco8@corpac.pe.

CUARTO. Asimismo, informarle a usted, que de acuerdo al artículo 41° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, su reclamo será resuelto en un plazo máximo de quince (15) días de tomado conocimiento su reclamo.

QUINTO. Conforme al numeral 2, de los artículos 26 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA aprobado por Resolución Consejo Directivo 065-2011-OSITRAN estamos notificando la presente resolución a su correo electrónico consignado en el Formato para la Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA.

Atentamente,

Abg. Virginia Esperanza Álvarez Gonzáles
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco (e)
CORPAC S.A.



RECLAMO N°209 - PRIMERA CARTA

Apoyo Cusco 8

mar 22/03/2022 15:49

Para: LARS.STUMMEYER@WEB.DE <LARS.STUMMEYER@WEB.DE>; LARS.STUMMEYER@WEB.DE <LARS.STUMMEYER@WEB.DE>;

Cco: Alvarez Gonzales, Virginia <vialvarez@corpac.gob.pe>; Cusco 7 Apoyo <acusco7@corpac.gob.pe>;

1 archivos adjuntos (175 KB)

GCAP.SPZO.0314.2022 1.2222222.pdf;

Buen día,

Lars Stummeyer, por especial encargo de la Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, cumpla en remitir la Carta GCAP.SPZO.0314.2022, por el cual se da respuesta a su Reclamo presentado ante CORPAC S.A. en fecha 19.03.2022, con el número de registro N°00209.

Por favor, enviar acuse de recepción de este correo, en caso no le corresponda el presente correo, realizar la devolución del mismo.

Atentamente,

STELLA MARIS QUISPE CÁCERES

PRACTICANTE PRE-PROFESIONAL

OFICINA LEGAL - CUSCO

Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

Teléf.: 230 - 1000 Anexo 8404 |

E-mail: acusco8@corpac.pe |

www.corpac.gob.pe

Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.0351.2022.C

Cusco, 30 de marzo del 2022

Sr. Lars Stummeyer
LARS.STUMMEYER@WEB.DE
lars.stummeyer@web.de
Presente. -

ASUNTO: Reclamo Usuarios de CORPAC S.A.

De nuestra mayor consideración

Por la presente, me dirijo a Ud. en atención a su reclamo interpuesto mediante Buzón de reclamos de CORPAC S.A., el día 16.02.2022, registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00209, donde informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

TODAY I TOOK THE BELOW LANTAM FLIGHT FROM CUSCO TO LIMA. AT CHECK-IN I WAS CAUGHT BY THE SURPRISE THAT LATAM DOES NOT WORK WITH X-RAY-DEVICES AT THE AIRPORT OF CUSCO. INSTEAD ALL CHECK-IN SUITCASES WERE REVISED MANUALLY OPENING THEM! APART FROM A LACK OF PRIVACY FOR ALL TRAVELLERS (EVERYBODY COULD SEE THE SECURITY GUYS REVISING E.G. MY DIRTY UNDERTROUSERS) THIS IS VERY UNCONVENIENT AND DOES NOT AT ALL MEET ANY INTERNATIONAL AIRPORT STANDARDS.

"(...) Hoy tomé el vuelo LATAM de Cusco a Lima, en el check-in me di con la sorpresa de que LATAM no trabaja con dispositivos de rayos x en el aeropuerto de Cusco, es así que, al momento de realizar el check-in, mis maletas fueron revisadas manualmente abriéndolas, aparte de la falta de privacidad para todos los viajeros (todos podrían ver a los chicos de seguridad revisando, por ejemplo, mis pantalones interiores sucios), esto es muy inconveniente y no cumple en absoluto con ningún estándar Internacional del Aeropuerto. (...)".

PEDIDO

"(...) Máquinas de Rayos X en el Aeropuerto (...)"

Lamentamos, la molestia causada a su persona, una vez tomado conocimiento de lo sucedido, se ha procedido a recabar la información pertinente a fin de absolver su reclamo.

PRIMERO. Con Carta GCAP.SPZO.0314 .2022, de fecha 22.03.2022, notificado en fecha 22.03.2022 al correo electrónico proporcionado por usted, se puso en su conocimiento que, de acuerdo a los literales e) y f) del numeral 3 del artículo 14° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA, a fin de clarificar lo sucedido y poder efectuar las diligencias pertinentes, se le requirió a usted proporcionarnos mayor detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo y así mismo nos adjunte una copia de su boarding pass, que especificara su número de vuelo y que adjunte cualquier otro documento pertinente y/o medios probatorios que sustenten su reclamo y realizar la resolución del mismo.

SEGUNDO. En ese orden de ideas y conforme al Reglamento de atención y solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., se le otorgó un plazo de dos (02) días hábiles, contabilizados desde el día siguiente de recibida la referida carta a fin de que pueda remitir lo requerido, caso contrario vuestro reclamo sería declarado **INADMISIBLE**.

TERCERO. Lamentamos la molestia registrada en su visita, que fue materia de su reclamo, sin perjuicio de ello, cumplimos con informar a usted que a la fecha el Aeropuerto Internacional del Cusco ha suscrito contrato con la empresa LONGPORT PERÚ S.A., empresa dedicada a la seguridad y a la prevención de interferencia ilícita en la aviación, a través de la instalación de equipos de Rayos X, los mismos que ya han sido instalados dentro del terminal aéreo y es de conocimiento de las aerolíneas, cuyo fin es el de realizar el servicio de inspección de equipajes por máquinas de Rayos X, las mismas que se encuentran puestos a disposición y uso para los explotadores aéreos y operadores de base fija.

CUARTO. En este orden de ideas, de acuerdo a lo señalado previamente y vencido en exceso el plazo concedido, sin contar con la precisiones del hecho de reclamo, resulta imposible evaluar y analizar su reclamo, toda vez que de la verificación de los correos electrónicos señalados, se remitió la Carta GCAP.SPZO.0314 .2022, de fecha 22.03.2022, remitida al correo electrónico en fecha 22.03.2022, a fin que nos remita mayor información, se advierte que no ha remitido mayor información, ni ha realizado las aclaraciones necesarias, así como tampoco ha presentado medios probatorios que puedan sustentar los hechos materia de su reclamo, tampoco a través de aplicativo.

QUINTO. En tal sentido su reclamo se declara **INADMISIBLE**, por no haber dado respuesta a nuestro requerimiento de información. Conforme al numeral 2, de los artículos 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA aprobado por Resolución Consejo Directivo 065-2011-OSITRAN estamos notificando la presente resolución a su correo electrónico consignado en el Formato para la Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA.

SEXTO. Sin perjuicio de lo resuelto, hacemos de su conocimiento que, de no estar conforme con la respuesta emitida, en base a los artículos 36¹ y 38² del Reglamento de atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., usted podrá interponer los recursos de impugnación de Reconsideración o Apelación, mediante carta dirigida a CORPAC S.A., dentro del plazo de quince días hábiles contados a partir de la notificación de la presente carta de respuesta.

Atentamente,

Abg. Virginia Esperanza Álvarez Gonzáles
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco (e)
CORPAC S.A.

¹ Artículo 36°, del Reglamento de atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. **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.

² Artículo 38°, del Reglamento de atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. **RECURSO DE APELACIÓN** El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN es el órgano competente para atender los recursos de apelación que se presenten. El plazo para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo positivo.

RECLAMO N°209 - SEGUNDA CARTA

Apoyo Cusco 8

jue 31/03/2022 14:49

Elementos enviados:

cc:LARS.STUMMEYER@WEB.DE <LARS.STUMMEYER@WEB.DE>; LARS.STUMMEYER@WEB.DE <LARS.STUMMEYER@WEB.DE>;

Cco:Alvarez Gonzales, Virginia <viaalvarez@corpac.gob.pe>; Cusco 7 Apoyo <acusco7@corpac.gob.pe>;

📎 1 archivos adjuntos (259 KB)

CARTA GCAP.SPZO.0351.2022.C.pdf

Buen día,

Sr. Lars Stummeyer, por especial encargo de la Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, cumpla en remitir la Carta GCAP.SPZO.0351.2022, por el cual se da respuesta a su Reclamo presentado ante CORPAC S.A. en fecha 19.03.2022, con el número de registro N°00209.

Por favor, enviar acuse de recepción de este correo, en caso no le corresponda el presente correo, realizar la devolución del mismo.

Atentamente,

**STELLA MARIS QUISPE CÁCERES**

PRACTICANTE PRE-PROFESIONAL

OFICINA LEGAL - CUSCO

Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

Teléf.: 230 - 1000 Anexo 8404 |

E-mail:acusco8@corpac.pe /

www.corpac.gob.pe

Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco