



RECLAMO N°210

CARMEN AZURÍN

- **FECHA DE RECLAMO : 22.03.2022**
- **FECHA DE INCIDENTE : 22.03.2022**

(!) Campos de llenado obligatorio

Fecha de Registro 22 de Marzo del 2022

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre(s)	Apellido(s)	Tipo de Documento	N° de Documento	Teléfono
CARMEN	AZURIN	DNI	23934581	944258350
Dirección		Departamento	Provincia	Distrito
CUSCO		CUZCO	CUZCO	WANCHAQ
Representante Legal / Apoderado / Abogado. (Si lo hubiera)		Correo		Medio de Respuesta
		CARMENAZURIN71@GMAIL.COM		E-MAIL
Aeropuerto	Fecha Ocurrencia	Número Correlativo Físico		
CUSCO - VELAZCO ASTETE	22/03/2022			

RECLAMO Y / O QUEJA

MAL TRATO DE PARTE DEL PERSONAL QUE REvisa EL EQUIPAJE (MUJER)
PARA EVITAR LA ACTITUD PREPOTENTE QUE TIENEN DEBERÍAN CORREGIR LA FALLA QUE TIENEN EN EL EQUIPO DE CONTROL DE EQUIPAJE. ASÍ EVITARÍAMOS PASAR UN MAL MOMENTO Y SER VÍCTIMA DE FALTAS DE RESPETO

PEDIDO Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO (PRECISAR LO QUE SOLICITA MEDIANTE EL PRESENTE RECLAMO)

REPAREN EL EQUIPO DE CONTROL DE EQUIPAJES

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

EVALUEN EL CARACTER Y COMPORTAMIENTO DEL OWESONAL QUE PONEN A CARGO

ADJUNTOS

Archivo

No se encontraron registros.

Nombre Archivo

Descargar

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

MTC/CORPAC.S.A.
CARTA GCAP.SPZO. 0313 .2022.

Cusco, 22 de marzo del 2022

Srta.
Carmen Azurín
CARMENAZURIN71@GMAIL.COM
carmenazurin71@gmail.com
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 22.03.2022, registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro **Nº 00210**, donde informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

“(...) Maltrato de parte del personal que revisa el equipaje (mujer) para evitar la actitud prepotente que tienen deberían corregir la falla que tienen en el equipo de control de equipaje. así evitaríamos pasar un mal momento y ser víctima de faltas de respeto. (...)”

PEDIDO

“(...) Reparen el equipo de control de equipajes (...)”

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°210 - PRIMERA CARTA

Apoyo Cusco 8

mar 22/03/2022 15:43

Para: CARMENAZURIN71@GMAIL.COM <CARMENAZURIN71@GMAIL.COM>; CARMENAZURIN71@GMAIL.COM
<CARMENAZURIN71@GMAIL.COM>;

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

📎 1 archivos adjuntos (166 KB)

CARTA GCAP.SPZO.0313.2022 1.111.pdf;

Buen día,

C. Carmen Azurín, por especial encargo de la Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, cumpla en remitir la Carta GCAP.SPZO.0313.2022.C, por el cual se da respuesta a su Reclamo presentado ante CORPAC S.A. en fecha 22.03.2022, con el número de registro N°00210.

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

Re: RECLAMO N°210 - PRIMERA CARTA

Carmen Azurin Saldivar <carmenazurin71@gmail.com>

mar 22/03/2022 16:57

Bandeja de entrada

Para: Apoyo Cusco 8 <acusco8@corpac.pe>; acusco7@corpac.gob.pe <acusco7@corpac.gob.pe>; acusco8@corpac.gob.pe <acusco8@corpac.gob.pe>; legalcusco.corpac@gmail.com <legalcusco.corpac@gmail.com>;

ADVERTENCIA CORREO EXTERNO: En caso usted no tenga la plena seguridad de quien es el remitente o que el contenido del correo sea seguro, no abra los archivos y/o enlaces adjuntos y consulte con el área encargada de Soporte.

Buenas tardes gracias por el correo en respuesta, escribo la presente de acuerdo a lo solicitado en el texto del documento.

Yo Carmen Azurin Saldivar al aproximarme a las instalaciones de la empresa LATAM .

me solicita pase por una mesa para abrir mi equipaje.

Aproximar mi maleta la persona que atendía, de mala manera me dice suba la maleta a la mesa, mi equipaje era grande, le pregunto si no contaban con el equipo de revisión de equipaje como en todo aeropuerto.

La persona sin darme respuesta insiste en que suba la maleta, le indico que la suba ya que pesa, de muy mala manera me dice subala o entonces ayude pues ...

No concibo que en un aeropuerto donde la falla es por un equipo de uso vuestro, cuenten con un personal que no tenga modales o use las palabras por favor o por lo menos sea gentil al solicitar algo.

El personal comienza a mover todo ...retira un removedor de esmalte y me dice esto no va, es material inflamable, producto que le indico días antes al usar un servicio no me requisaron ni indicaron nada.

Me doce entonces lleve en su cartera.

Bueno señores de acuerdo a su solicitud adjunto mi boarding pass.

Sugiero que ante un aeropuerto que tiene pasajeros que visitan la ciudad por turismo.

No pueden contar con personal donde el trato sea tan grosero u de pocos modales.

Para evitar situaciones similares capaciten a la señorita que realiza dicha labor, no es difícil usar frases de gentileza o de algún modo mostrar su buena actitud.

Creo que se ahorraría pasar el mal momento a muchos de los pasajeros que hacen uso de este terminal aéreo, solucionando la maquina que no esta funcionando.

Por fallas en mi equipo no logro jalar el boarding pass.

Fue enviado en correo anterior al presente.

Saludos cordiales;

Carmen Azurin Saldivar.

El mar., 22 mar. 2022 3:43 p. m., Apoyo Cusco 8 <acusco8@corpac.pe> escribió:

Buen día,

Srta. Carmen Azurín, por especial encargo de la Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, cumplo en remitir la Carta GCAP.SPZO.0313.2022.C, por el cual se da respuesta a su Reclamo presentado ante CORPAC S.A. en fecha 22.03.2022, con el número de registro N°00210.

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