

CORPAC

Nº

0001

FORMATO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE CORPAC S.A.

Asunto: Fwd: YOUR LUGGAGE IS AT CUSCO AIRPORT

?

David Ramirez <David.Ramirez@corpac.com>
 para: Eulor de Redondas <>

mié 22 jun 10 23 (para 2 días)



**Estás viendo un mensaje adjunto. Gmail no puede verificar la
 autenticidad de los mensajes adjuntos.**



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.

Hola,

Recibí un correo electrónico a continuación indicándome que recogieran mi equipaje ¿Podría enviarme de vuelta a
 Paris CDG por favor?

hace 2 semanas que no tengo regreso de travala o air france

Gracias

David Ramirez

De: marilis@corpac.com

Date: 17 Jun 2022 a 00:47:01 (UTC+2)

A: DavidRamirez@hotmail.com

Objet: YOUR LUGGAGE IS AT CUSCO AIRPORT

Dear passenger,

This message is to inform you that your luggage is at Cusco Airport.

Therefore, you come up with your passport to pick it up. If you want to
 send it to another person, we need a simple authorization and a copy of
 your passport.

We are open from Monday to Sunday 7:00 am to 8:00 pm

Alternatively,

Estimado pasajero

Este mensaje es para informarle que su equipaje está en nuestra oficina
 del aeropuerto de Cusco

Por lo tanto, puede acercarse con su documento de identidad y recogerlo.
 Si desea enviar a otra persona, le pedimos que adjunte una autorización
 simple indicando los datos de la persona y adjuntando una copia de su
 DNI o Pasaporte.

Estamos de Lunes a Domingo de 7.00 a.m. a 8.00 p.m.



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

MTC/CORPAC S.A.
CARTA GCAP.SPZO.0859.2022

Cusco, 01 de julio del 2022

Sr. David Rainier
davidreinier@hotmail.fr
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 28.06.2022, registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00216, donde informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"(...) Hola,
 Recibí un correo electrónico a continuación indicándome que recogiera mi equipaje.
 ¿Podría enviarme de vuelta a París CDG, por favor?
 hace 2 semanas que no tengo regreso de avión o vía aérea
 Gracias
 David Reinier. (. .)".

PRIMERO. Debemos de 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 S.A., 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).

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, 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,

Asa Virginia Esperanza Alvarez Gonzales
GERENTE DE AEROPUERTO INTERNACIONAL CUSCO S.A.
CORPAC S.A

RECLAMO N°216 - PRIMERA CARTA

Apoyo Cusco 8

vie 15/7/2022 12:43

David Reinier <dauidreinier@hotmail.fr>; dauidreinier@hotmail.fr; dauidreinier@hotmail.fr; dauidreinier@hotmail.fr.

Cecilia Vorez Gonzales Virginia <viaharez@corpac.gob.pe>; almirandam0626@gmail.com <almirandam.9626@gmail.com>.

1 archivo adjunto (64 KB)

1 RECLAMO N°216 - PRIMERA CARTA (1) - compressed.pdf

Buen día,

David Reinier, por especial encargo de la Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, cumpla en remitir la Carta GCAP.SPZO.D859.2022, por el cual se da respuesta a su Reclamo presentado ante CDRPAC S.A. en fecha 18.06.2022, con el número de registro N°00216.

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 CACERES

PRACTICANTE PRESTADO ESPECIAL

OFICINA LEGAL - CUSCO

Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

Teléfono: 232 - 1000 Anexo 8404

E-mail: acjap06@corpac.pewww.corpac.gob.pe

Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco

El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:

cavidrainier@hotmail.fr (cavidrainier@hotmail.fr)

Asunto: RECLAMO Nº216 - PRIMERA CARTA

Re: RECLAMO N°216 - PRIMERA CARTA

David Reñier <da.ren@corpac.pe> <da.ren@corpac.pe>

dom 7 Jul 2022, 12:44

Mrs. Apoyo Cusco <aclusco08@corpac.pe>

3 archivos adjuntos (1 MB)

image0.jpeg; image0.jpeg.1 RECLAMO N°216 - PRIMERA CARTA (1).compressed.pdf

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.

Hi,

you speak English please ?

because my Spanish is not really good and I am not sure I understood everything you said in your letter.

As a reminder: I have taken an Air France flight AF3486 on June 9th from Paris CDG to Lima (reservation number MHTL03).

My luggage never arrived so I open a file at LIMA airport, reference number LMAF32797 (see below).

The next morning I had a flight to Cusco and then ask Air France to send my luggage there before the 11th.

However Air France send it to Cusco one week later while I wasn't there anymore.

I have even received an email from mavila@latelima.fr (see below) asking me for getting my luggage at the airport.

I am now in Paris and after many calls to Air France they say to me that they don't have the confirmation that my luggage is at Cusco

airport and they say to me that they have asked many time for my luggage go back to Paris.

But nothing happens and I now miss my luggage for more than three weeks.

Thanks a lot for your help.

Kind regards

David Reñier

Le 7 juil. 2022 à 22:40, Apoyo Cusco <aclusco08@corpac.pe> a écrit :

Buen día,

Sr. David Reñier, por especial encargo de la Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, cumpla en remitir la Carta GCAP.SPZO.0859.2022, por el cual se da respuesta a su Reclamo

presentado ante CORPAC S.A. en fecha 18.06.2022, con el número de registro N°00216.

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

FRATICANTE PAB PROFESIONAL

DIC 00000000000000000000

Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

Teléfono: 230 - 1000 Anexo 8404

E: marisquispe@corpac.pe

www.corpac.gob.pe

Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq, Cusco



mavila@alteliza.pe

7/26/2022

A: 00000000000000000000000000000000

1

YOUR LUGGAGE IS AT CUSCO AIRPORT

Dear passenger:

This message is to inform you that your luggage is at Cusco Airport.

Therefore, you come up with your passport to pick it up. If you want to send it to another person, we need a simple authorization and a copy of your passport.

We are open from Monday to Sunday 7:00 am to 8:00 pm.

Attentively.

CORREO DE FECHA 03.07.2022

EMITIDO POR DAVID RAINIER

INGLÉS

Hi,

Do you speak English please ?

Because my Spanish is not really good and I am not sur i understood everything you said in your letter.

As a reminder I have taken an Air France flight AF0486 on June 9th from Paris CDG to Lima (reservation number MHTU72)

My luggage never arrived so I open a file at LIMA airport, reference number LIMAF32792 (see below).

The next morning I had a flight to cusco and thus I ask air France to send my luggage there before the 11th.

However Air France send it to cusco one week later while I wasn't there anymore ...

I have even received an email from mavila@alteliza.pe (see below), asking me for getting my luggage at the airport.

I am now in paris and after many calls to air France they say to me that they don't have the confirmation that my luggage do is at cusco airport and they say to me that they have asked many time for my luggage go back to paris.

But nothing happens and I now miss my luggage for more than three weeks

Thanks a lot for your help

Kind regards

David Rainier

TRADUCIDO AL ESPAÑOL

Hola,

Había usted Inglés por favor ?

Porque mi español no es muy bueno y no estoy seguro de haber entendido todo lo que dijiste en tu carta.

Como recordatorio, tomé un vuelo de Air France AF0486 el 9 de junio desde Paris CDG a Lima (número de reserva MHTU72).

Mi equipaje nunca llegó, así que abro un archivo en el aeropuerto de LIMA, número de referencia UIMAF32792 (ver más abajo).

A la mañana siguiente tenía un vuelo a cusco y así le pido a air France que envíe mi equipaje allí antes del día 11.

Sin embargo Air France lo envió a cusco una semana después mientras yo ya no estaba...

Incluso he recibido un correo electrónico de navilla@afeliza.pe (ver más abajo), pidiéndome que recoja mi equipaje en el aeropuerto.

ahora estoy en paris y despues de muchas llamadas a air france me dicen que no tienen la confirmacion de que mi equipaje esta en el aeropuerto de cusco y me dicen que me han pedido muchas veces que mi equipaje regrese a paris .

Pero no pasa nada y ahora extraño mi equipaje desde hace más de tres semanas.

Muchas gracias por tu ayuda

Atentamente

David Rainier

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

MTG/CORPAC S.A.
GCAP.SPZO.0861.2022

Cusco, 01 de julio de 2022

Señores
LATAM AIRLINES
Presente.

ASUNTO : Reclamo N° 216
REFERENCIA : CORREO DE FECHA 28.06 2022

De mi consideración:

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted, en mérito al documento de la referencia por el cual, el usuario David Rainier, puso en conocimiento de mi representada a través del Buzón de Reclamos en fecha 28.06.2022, del correo remitido por mavila@altoliza.pe en fecha 17.06.2022, lo siguiente:

"(...) Estimado pasajero,

Este mensaje es para informarle que su equipaje está en nuestra oficina del aeropuerto de Cusco.

Por lo tanto, puede acercarse con su documento de identidad y recogerla, si desea enviar a otra persona, le pedimos que adjunte una autorización simple indicando los datos de la persona y adjuntando una copia de su DNI o Pasaporte.

Estamos de Lunes a Domingo de 7:00 a.m. a 8:00 p.m.
Saludos cordiales (...)"

Hacemos el traslado de la información adjunta, dado cuenta que mi representada no realiza la atención directa embarque y desembarque de pasajeros, para poder poner en resguardo del equipaje referido, (salvo pérdida o extravío de equipaje), y conforme detalla el correo remitido desde la dirección electrónica mavila@altoliza.pe, la misma que si podría guardar relación para con el servicio que ustedes prestan dentro del terminal aéreo.

Atentamente,

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



Mar 25 '06 15:23 (next 3 rows)

Estás viendo un mensaje adjunto. Gmail no puede verificar la autenticidad de los mensajes adjuntos.

2

For,

hace 2 semanas que no tengo regreso de may la 3 a france

Grady

Dave Ralston

Der neue Fall: 20.000

Date: 17 juin 2022 à 20:47:31 UTC+2

A: ১৯০০ খ্রিঃ-১৯০১ খ্রিঃ

Objet: YOUR LUGGAGE IS AT CUSCO AIRPORT

Dear passenger

This message is to inform you that your luggage is at Cusco Airport

Therefore, you come up with your passport to pick it up. If you want to send it to another person, we need a simple authorization and a copy of your passport.

We are open from Monday to Sunday 7.00 am to 3.00 pm

Alternatively,

Lefina325 29531e70

Este mensaje es para informarle que su equipaje está en nuestra oficina del aeropuerto de Cusco.

Por lo tanto, puede acercarse con su documento de identidad y recogerla por sí mismo o a otra persona. Le pedimos que adjunte una autorización simple indicando los datos de la persona y adjuntando una copia de su DNI o Pasaporte.

Estamos de Lunes a Domingo de 7:30 a.m. a 8:00 p.m.

Salvages realized



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

MTC/CORPAC S.A.
CARTA GCAP.SPZO.1012.2022

Cusco, 20 de julio del 2022

Sr. David Rainier
davidreinier@hotmail.fr
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 28.06.2022, registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro **Nº 00216**, donde informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

*"(...) Hola.
 Recibí un correo electrónico a continuación indicándome que recogiera mi equipaje.
 ¿Podría enviarme de vuelta a Paris CDG, por favor?
 hace 2 semanas que no tengo regreso de mavia o air france
 Gracias
 David Rainier. (...)"*

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.0859.2022, de fecha 01.07.2022, notificado en fecha 01.07.2022 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 S.A., 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. Es así, que en fecha 03.07.2022, dio respuesta a lo solicitado, en el cual adjunto su boarding pass, acreditando su condición de pasajero o usuario del terminal aéreo, en este caso del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete, así como un informe ampliatorio de los hechos suscitados materia de reclamo.

CUARTO. Al respecto debemos informar que CORPAC S.A. tiene por objeto operar, equipar y conservar aeropuertos comerciales abiertos al tránsito aéreo; así como establecer, administrar, operar y conservar los servicios de ayuda a la aeronavegación, radiocomunicaciones aeronáuticas y control de tránsito aéreo.

QUINTO. Asimismo, se debe tener en cuenta que de acuerdo al Reglamento de Atención de reclamos y solución de controversias de OSITRAN los reclamos pueden referir 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.

SEXTO. Sin embargo, cumplo en informar que, de las acciones realizadas por mi representada se cursó la Carta GCAP.SPZO.0881.2022 de fecha 01.07.2022, a Latam Airlines toda vez que del correo que hace referencia en sus reclamos de fecha 17.06.2022 mavila@alteliza.pe, se tiene que la referida empresa guarda relación para con el servicio que brinda la empresa Latam Airlines dentro del terminal aéreo de Cusco, conforme se anexa a la presente.

SÉPTIMO. 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.

OCTAVO. Sin perjuicio de lo resuelto, hacemos de su conocimiento que, de no estar conforme con la respuesta emitida, en base a los artículos 36° y 38° 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.

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** La Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN es el órgano competente para atender los recursos de apelación que se presentan. 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 aplicarse el silencio administrativo positivo.



Atentamente,

Abg. Virginia Esperanza Alvarez Gonzales
GERENTE DE AEROPUERTO INTERNACIONAL CUSCO (AI)
CORPAC S.A.

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

MIC/CORPAC S.A.
GCAP.SPZO.0361.2022

Cusco, 01 de julio de 2022

Señores
LATAM AIRLINES
Presente.

ASUNTO : Reclamo N° 216
REFERENCIA : CORREO DE FECHA 28.06.2022

De mi consideración:

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted, en mérito al documento de la referencia por el cual, el usuario David Rainier, puso en conocimiento de mi representada a través del Buzón de Reclamos en fecha 28.06.2022, del correo remitido por mavila@alteliza.pe, en fecha 17.06.2022, lo siguiente:

*"(...) Estimado pasajero:
Este mensaje es para informarle que su equipaje está en nuestra oficina del
aeropuerto de Cusco,*

*Por lo tanto, puede acercarse con su documento de identidad y recogerla. Si
desea enviar a otra persona, le pedimos que adjunte una autorización simple
indicando los datos de la persona y adjuntando una copia de su DNI o
Pasaporte.*

*Estamos de Lunes a Domingo de 7:00 a.m. a 8:00 p.m.
Saludos cordiales (...)"*

Hacemos el traslado de la información adjunta, dado cuenta que mi representada no realiza la atención directa embarque y desembarque de pasajeros, para poder poner en resguardo del equipaje referido, (salvo pérdida o extravío de equipaje), y conforme detalla el correo remitido desde la dirección electrónica mavila@alteliza.pe, la misma que si podría guardar relación para con el servicio que ustedes prestan dentro del terminal aéreo

Atentamente,

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



RECLAMO N°216 - SEGUNDA CARTA

Apoyo Cusco 8

Código de seguimiento: 00000000000000000000

El remitente es: @hotmail.fr <car-chamier@hotmail.fr>

El destinatario es: Miranda Moco, Ana Mercedes <amiranda@corpac.pe>

Adjuntos: 1 archivo adjunto (1 KB)

1 RECLAMO N°216 - SEGUNDA CARTA (1).pdf 20220722*64327027.pdf

Buen día,

David Rehnier, por especial encargo de la Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, cumpla en remltir la Carta GCAP.SPZO.0859.2022, por el cual se da respuesta a su Reclamo presentado ante CORPAC S.A. en fecha 18.06.2022, con el número de registro N°00216.

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

PROFESORA DE EDUCACIÓN

OFICINA LEGAL - CUSCO

Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

Teléfono: 052 - 1000 Anexo 5404 |

E-mail: scusco08@corpac.pewww.corpac.pe

Av. Velasco Astete s/n - Warchoo I Cusco

El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:

- davidrainier@hotmail.fr (davidrainier@hotmail.fr)

Asunto: RECLAMO Nº216 - SEGUNDA CARTA