

CORPAC S.A.

Nº 00213

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

SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Fecha y hora:

/ /

:

* Nombre o Razón Social del reclamante:

* Domicilio:

Calle: AV. /

Provincia:

Departamento:

* Tipo de Documento de Identidad

* Nº de Documento de Identidad

* Correo electrónico:

Autorizo ma notificar la respuesta al presente reclamo a esta cuenta de correo

SI

NO

* Teléfono:

Fijo

Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:



A. Dorante Murelli 112 Of. 501 San Borja
Lima - Perú
T (511) 513-3300
www.adp.com.pe

Carta N° 162-2022-GO-AdP

San Borja, 18 de julio de 2022

Señorita
Carolina Giordano
c_giordano1@yahoo.com.ar
Presente.

Asunto: Reclamo N° 002-2022 presentado vía web, con fecha 07.07.2022

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted en atención al Reclamo presentado el día 07 de julio del 2022 a través de nuestra página web, el mismo que fuera registrado en nuestro sistema de Atención de Reclamos bajo el número LIM-002 - 2022, en el cual usted manifiesta su malestar debido a una mala experiencia que -según indica- tuvo durante su estancia en el aeropuerto de Cuzco.

Al respecto debemos indicar que, Aeropuertos del Perú es la empresa concesionaria a cargo del diseño, mejora en la infraestructura y calidad del servicio, mantenimiento, operación y explotación de los aeropuertos ubicados en: Arequipa, Cajamarca, Chachapoyas, Chiclayo, Iquitos, Pisco, Piura, Pucallpa, Talara, Tarma, Trujillo y Tumbes. En ese sentido, su Reclamo deberá ser derivado a la



Av. Doméstico Morúa 110 Of. 500 San Borja
Lima - Perú
T (511) 513-3300
www.adp.com.pe

Carta N° 162-2022-GO-AoP

San Borja, 18 de julio de 2022

Señorita
Carolina Giordano
c_giordano1@yahoo.com.ar
Presente.

Asunto: Reclamo N° 002-2022 presentado via web, con fecha 07.JU.2022

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted en atención al Reclamo presentado el día 07 de julio del 2022 a través de nuestra página web, el mismo que fuera registrado en nuestro sistema de Atención de Reclamos bajo el número LIM-002 - 2022, en el cual usted manifiesta su malestar debido a una mala experiencia que -según indica- tuvo durante su estancia en el aeropuerto de Cuzco¹.

Al respecto, debemos indicar que, Aeropuertos del Perú es la empresa concesionaria a cargo del diseño, mejora en la infraestructura y calidad del servicio, mantenimiento, operación y explotación de los aeropuertos ubicados en: Anta, Cajamarca, Chachapoyas, Chiclayo, Iquitos, Pisco, Piura, Pucallpa, Talara, Tarapoto, Trujillo y Tumbes. En ese sentido, su Reclamo deberá ser dirigido a la empresa que administra el Aeropuerto de Cuzco, en este caso Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.²

Considerando lo anterior, siendo que su Reclamo no se encuentra dentro de las materias señaladas en el Artículo 5° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos del Perú³, nuestra representada no es competente para la atención de este, debiendo declararlo **IMPROCEDENTE**.

¹ Textualmente en su reclamo usted señala lo siguiente: "Hola, Mi nombre es Carolina Giordano y tome un vuelo el 30 de junio de Cuzco a Lima. Los contratos porque tengo una amiga respecto a la sala de espera donde esperamos 2 horas con mi pareja antes de embarcar al avión. Este lugar es un caos, con cada persona mirando su celular con el volumen alto, sin audífonos, a lo cual se le sentían las onditas por ultrasonidos. La espera fue una tortura sonora y subimos al avión con dolor de cabeza y muy fastidiosos. Ambos tenemos el hábito de viajar mucho por el mundo y nunca vimos algo así en un aeropuerto. En todo el aeropuerto hay carteles sobre el uso obligatorio del tapabocas, que la gente parece resaca bastante bien. Esto da el mal olor que la gente, dentro de todo, hace lo que le piden. Sería bueno entonces que se prohibiera el uso de los teléfonos sin audífonos, con el fin de educar a la gente sobre este nuevo mal, y hacer que la espera en el aeropuerto de Cuzco sea agradable. Escuchar el volumen alto de su celular cuando hay gente alrededor es una falta total de respeto y creo que todo el mundo tiene una idea de cómo se fue completamente de las manos. La contaminación sonora es muy grave, genera enfermedades cardiovasculares y psicológicas, y las autoridades deben que empiecen a combatir este fenómeno. Un aeropuerto me parece un lugar donde este control debería realizarse. Espero que tomen en cuenta mi comentario y solución, para que podamos mejorar la convivencia entre todos. Saludos, Carolina"

² Puede acceder a su web a través del siguiente enlace: <https://www2.comac.aero/portal/asa?tab=12>

³ **REGlamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos del Perú S.A.**

Artículo 5°. **Materia de los Reclamos**
Los Reclamos que son materia del presente Reglamento son aquellos derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de ADP, bajo la supervisión de OSETRAN.

Estos Reclamos son, entre otros, los siguientes:

- a. la factibilidad y el calidad de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a ADP

Página 1 de 1

Fwd: Carta Respuesta Reclamo N°002-LIM 2022 de fecha 07.07.22

Alvarez Gonzales, Virginia <viaalvarez@corpac.gob.pe>

lun 18/07/2022 12:18

Para: Bayro Cusco R. <rbayro01@corpac.pe>

3 archivos adjuntos (26 KB)

Carta N°002-2022 CO-A;IP.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 ni enlaces adjuntos y consulte con el área encargada de Soporte.

Proyectar respuesta

cid:image001.png@01D5099D.623DA420

VIRGINIA ALVAREZ GONZALES
Gerente del Aeropuerto del Cusco | a)
Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

Celular: 978-471989 / 941-488368
E-mail: viaalvarez@corpac.gob.pe
www.corpac.gob.pe

From: Buzon de Reclamos <reclamos@corpac.gob.pe>
Sent: Monday, July 18, 2022 7:36:10 PM
To: Alvarez Gonzales, Virginia <viaalvarez@corpac.gob.pe>
Cc: Bayro Alvarez, Carlos Javier <cbayro@corpac.gob.pe>
Subject: RV: Carta Respuesta Reclamo N°002-LIM 2022 de fecha 07.07.22

Estimados, a través del presente, cumplo con correr traslado del correo que precede, relacionado a un reclamo presentado por la Srta. Carolina Giordano, respecto a una situación presentada en el Aeropuerto del Cusco.

Agradeceré, copiar a la presente dirección de correo: reclamos@corpac.gob.pe, de ser el caso, la respuesta que amerite el presente a la recurrente, a fin de dar por atendido el reclamo indicado.

Saludos cordiales,

Patricia Pinzás Kajatt
Responsable Buzón de Reclamos
CORPAC S. A.

De: Carolina Giordano <c_giordano1@yahoo.com.ar>
Enviado: lunes, 18 de julio de 2022 16:55
Para: Buzon de Reclamos <reclamos@corpac.gob.pe>
Asunto: Fwd: Carta Respuesta Reclamo N°002-LIM 2022 de fecha 07.07.22

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 ni enlaces adjuntos y consulte con el área encargada de Soporte.

Hola, Mi nombre es Carolina Giordano y tomé un vuelo el 30 de junio de Cusco a Lima. Lo contacto porque tengo una queja respecto a la sala de espera, donde esperamos 2 horas con mi pareja antes de embarcar al avión. Este lugar es un caos, con cada persona mirando su celular con el volumen alto, sin audífonos, a lo cual se le suman los anuncios por altoparlante. La espera fue una tortura sonora y subimos al avión con dolor de cabeza y muy fastidiosos. Ambos tenemos el hábito de viajar mucho por el mundo y nunca vimos algo así en un aeropuerto. En todo el aeropuerto hay carteles sobre el uso obligatorio del tapabocas, que la gente parece respetar bastante bien. Esto da el indicio que la gente, dentro de todo, hace lo que le piden. Estaría bueno entonces que se prohibiera el uso de los teléfonos sin audífonos, con el fin de educar a la gente sobre este nuevo mal, y hacer que la espera en el aeropuerto de Cusco sea agradable. Escuchar el volumen alto de su celular cuando hay gente alrededor es una falta total de respeto y ahora que todo el mundo tiene un teléfono celular el tema se fue completamente de las manos. La contaminación sonora es muy grave, genera enfermedades cardiovasculares y psicológicas, y las autoridades tienen que empezar a controlar este fenómeno. Un aeropuerto me parece un lugar donde este control debería realizarse. Espero que tomen en cuenta mi comentario y solicitud, para que podamos mejorar la convivencia entre todos. Saludos, Carolina

----- Mensaje reenviado -----

De: Carol Egoavil <caro.egoavil@adp.com.pe>

Para: c_giordano@yahoo.com.ar <c_giordano1@yahoo.com.ar>

: Cherie Velasquez <cherie.velasquez@adp.com.pe>; Mary Chiroque <mary.chiroque@adp.com.pe>

Enviado: lunes, 18 de julio de 2022, 15:12:33 GMT-5

Asunto: Carta Respuesta Reclamo N°002-LIM-2022 de fecha 07.07.22

Estimada(o):

Por medio del presente correo adjuntamos la Carta N°162-2022/GO-AdP, mediante la cual le damos respuesta al reclamo presentado por usted el día 7 de julio de 2022, vía correo electrónico. Este ha sido registrado en nuestro Sistema de Atención de Reclamos bajo el N°002-LIM-2022.

Finalmente, agradeceremos nos confirme la recepción del presente correo.

Saludos,



Carol Egoavil Sandi

Analista en Gestión de Operaciones

Perú, Jr. Domenico Morcelli 110, Piso 5 - San Borja

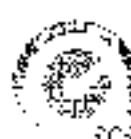
T: +51 (1) 512 38000

www.adp.com.pe

CONFIDENTIALIDAD: Este correo electrónico puede contener información confidencial o privilegiada. Si se ha dirigido a usted por error, por favor, notifique al remitente del correo y elimine inmediatamente el correo electrónico, no lo copie, no lo distribuya de ninguna manera, ni lo use para ningún propósito. Si el remitente se refiere de cualquier responsabilidad por el uso no autorizado.



EMPRESARIOS
POR LA
INTEGRIDAD
CERTIFICACIÓN ANTICORRUPCIÓN



CONFIDENTIALIDAD: Este correo electrónico puede contener información confidencial o privilegiada. Si se ha dirigido a usted por error, por favor, notifique al remitente del correo y elimine inmediatamente el correo electrónico, no lo copie, no lo distribuya de ninguna manera, ni lo use para ningún propósito. Si el remitente se refiere de cualquier responsabilidad por el uso no autorizado.

Este mensaje puede contener información confidencial o privilegiada. Si se ha dirigido a usted por error, por favor, notifique al remitente del correo y elimine inmediatamente el correo electrónico, no lo copie, no lo distribuya de ninguna manera, ni lo use para ningún propósito. Si el remitente se refiere de cualquier responsabilidad por el uso no autorizado.

Recuerde que todos los correos electrónicos enviados en el sistema de correo electrónico de Aerodromos del Perú S.A. serán archivados y pueden ser utilizados por nosotros y/o por proveedores de servicios, para detectar y prevenir las amenazas a nuestros sistemas, investigar la conducta ilegal e inapropiada, etc. eliminar correos electrónicos de seguridad (spam), phishing, etc. Este proceso podría resultar en la eliminación de un correo electrónico legítimo antes de que sea leído por su destinatario en nuestro organismo. Por otra parte, sobre la base de los resultados de la exploración de los correos electrónicos y archivos adjuntos puede ser puesto a disposición de la seguridad. Aerodromos del Perú S.A. y/o el personal por la revisión y la acción de seguridad. Si usted tiene alguna preocupación sobre este proceso, por favor, póngase en contacto con nosotros al siguiente correo electrónico: proteccion@adp.com.pe

Aerodromos del Perú S.A. declara que en cuanto al tratamiento de datos personales cumple y respeta lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2013-JUS y modificaciones.



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

MTG/CORPAC S.A.
CARTA GCAP.SPZO.0998.2022

Cusco, 20 de julio del 2022

Srta. Carolina Giordano
c_giordano@yahoo.com.ar
C_GIORDANO@YAHOO.COM.AR
Presente. -

ASUNTO: Reclamo Usuarios de CORPAC S.A.

De nuestra mayor consideración

Por la presente, me dirijo a Ud. en atención al reclamo remitido, en fecha 18.07.2022 mediante Carta N° 182-2022-go-Adp, por la empresa concesionada Aeropuertos del Perú, el mismo que fue registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00218, donde informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

(...) "Hola, Mi nombre es Carolina Giordano y tomé un vuelo el 30 de junio de Cusco a Lima. Los contacto porque tengo una queja respecto a la sala de espera, donde esperamos 2 horas con mi pareja antes de embarcar al avión. Este lugar es un caos, con cada persona mirando su celular con el volumen alto, sin audífonos, a lo cual se le suman los anuncios por altoparlante. La espera fue una tortura sonora y subimos al avión con dolor de cabeza y muy fastidiosos. Ambos tenemos el hábito de viajar mucho por el mundo y nunca vimos algo así en un aeropuerto. En todo el aeropuerto hay carteles sobre el uso obligatorio del tapabocas, que la gente parece respetar bastante bien. Esto da el indicio que la gente, dentro de todo, hace lo que le piden. Estaría bueno entonces que se prohibiera el uso de los teléfonos sin audífonos, con el fin de educar a la gente sobre este nuevo mal, y hacer que la espera en el aeropuerto de Cusco sea agradable. Escuchar el volumen alto de su celular cuando hay gente alrededor es una falta total de respeto y ahora que todo el mundo tiene uno el tema se fue completamente de las manos. La confirmación sonora es muy grave, genera enfermedades cardiovasculares y psicológicas, y las autoridades tienen que empeñar a controlar este fenómeno. Un aeropuerto me parece un lugar donde este control debería realizarse. Espero que tomen en cuenta mi comentario y solicitud, para que podamos mejorar la convivencia entre todos. Saludos, Carolina (...)".

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), asimismo acreditando con documentación los daños y perjuicios ocasionados.

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.

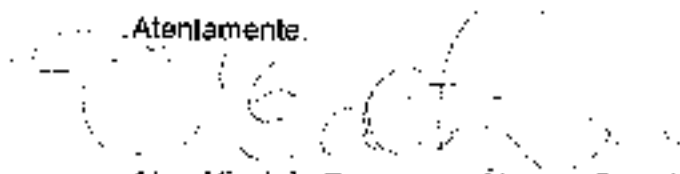
TERCERO. De acuerdo con Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA se le otorga un plazo de dos (02) días hábiles, contabilizados desde el día siguiente de recibida la presente Carta, a fin que pueda remitir lo requerido. caso contrario, vuestro reclamo será declarado **INADMISIBLE** 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,


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

RECLAMO N°218 - PRIMERA CARTA

Apoyo Cusco 8

09-29/07/2022 14:49

Punto: Giordano1@yahoo.com sr: AC_orden08@yahoo.com ar:

Punto: Giordano1@yahoo.com sr: AC_orden08@yahoo.com ar:

20220720-44540002.pdf

Buen día,

Sra. Carolina Giordano, por especial encargo de la Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, cumpla con remitir la Carta GCAP.SPZO.0998.2022, por el cual se da respuesta a su Reclamo presentado ante CORPAC S.A. en fecha 18.07.2022, con el número de registro N°00218.

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 DE PROFESIONAL

OFICINA LEGAL - CUSCO

Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

Teléfono: 232 - 1000 Anexo 3404

E-mail: gcusco@corpac.pe

www.corpac.org.pe

Av. Velasco Astete s/n | Machac | Cusco

Retransmitido: RECLAMO N°218 - PRIMERA CARTA

postmaster<postmaster@corpac.pe>

- Wed, 20 Jul 2022 14:48

To: <g.ordano@yahoo.com.ar> <g.ordano@yahoo.com.ar>

The original message was received at Wed, 20 Jul 2022 14:49:43 -0500
from:

<scusco8@corpac.pe>

----- The following addresses had successful delivery notifications -----
<g.ordano@yahoo.com.ar> (relayed to non-DSN aware mailer)

----- Transcript of session follows -----
<g.ordano@yahoo.com.ar> ... relayed; expect no further notifications

...

Re: RECLAMO N°218 - PRIMERA CARTA

Carolina Giordano <aculsc08@corpac.pe>

Miércoles, 20 de julio de 2022, 16:44

Envío Apoyo Cusco S <aculsc08@corpac.pe>

0 archivos adjuntos (155 KB)

Carta Aeropuerto Cuzco.pdf; Tarjeta de Embarque _ LATAM Airlines Uruguay.pdf; Tarjeta de Embarque _ LATAM Airlines Giordano.pdf

ADVERTENCIA CORPAC 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.

Buen día Stella,

Le adjunto las tarjetas de embarque de mi pareja y mía. Respecto a lo demás que se pide como requisito en la carta, no voy a mi reclamo, ya que es imposible "acreditar con documentación los daños y perjuicios ocasionados". La carta que me envían es un texto standard que no tiene nada que ver con el tipo de queja y sugerencia que les estoy haciendo,

Les pido que la vuelvan a leer atentamente y me den una respuesta acorde.

Saludos,
Carolina Giordano

El miércoles, 20 de julio de 2022, 14:48:57 GMT-5, Apoyo Cusco S <aculsc08@corpac.pe> escribió:

Buen día,

Jefa. Carolina Giordano, por especial encargo de la Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, cumpla en remitir la Carta GCAP.SPZO.0998.2022, por el cual se da respuesta a su Reclamo presentado ante CORPAC S.A. en fecha 18.07.2022, con el número de registro N°00218.

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

Atentamente,

STELLA MARIE QUISPE CÁCERES

PRACANTE PRE PROFESIONAL

OFICINA LEGAL - CUSCO

Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

Descubre nuestra nueva experiencia digital



Con nuestro nuevo Check-in automático ¡Ya no tendrás que hacer Check-in!



Compra, abre y recibe dinero en nuestra billetera virtual LATAM Wallet



Elige si quieres recibir tus notificaciones por WhatsApp o email

Primera clase aquí

Equipaje incluido en tu tarifa

En cabina



1 Bolsa o maleta pequeña (altura máxima de 45 cm, anch. 35 cm, longitud máxima 55 cm)

Con una lista de elementos restringidos en el Centro de Asesoría

En bodega



1 Equipaje de bodega 23 kg (máx. 115 cm, 45 cm de anch. y 30 cm de largo)

Si necesitas equipaje adicional, puedes comprarlo en Mis Viajes o en el aeropuerto

Todo listo para tu viaje

Irás al aeropuerto con tranquilidad y seguir estos pasos



Deja tu equipaje en el counter

Si solo tienes equipaje de mano, podrás ir al check-in directamente.



Dirigete al control de seguridad

Presenta tu tarjeta de embarque y la documentación de viaje.



Busca tu puerta de embarque

Contáctala en el centro de el aeropuerto o en nuestro call center. ¡Mu te retroced!



Confirma tu grupo para abordar

Formas grupos de embarque. Confirma tu número y espérame para abordar

Número de orden: 54474350612

Romain Bringier

LA2040

30 de junio de 2022

Operado por

LATAM Airlines Perú

Clase

14:55 CUZ

Asiento

25:55 LIM

Embarque

13:35

El embarque finalizará a las

14:15

Asiento

23A

13:35:00

Terminal

1

Embarque

Grupo 6



115 00000000000000000000

Descubre nuestra nueva experiencia digital



Con nuestro nuevo Check-in automático ¡Ya no tendrás que hacer Check-in!



Compra, reserva y recibe dinero en nuestra billetera virtual LATAM Wallet



Elige si quieres recibir tus notificaciones por WhatsApp o email



¡Volvimos a la carga!

Equipaje incluido en tu tarifa

Check-in



1 Boleto a machita pequeño (50cm x 35cm) de mano
45 cm x 35 cm x 23 cm (peso máximo 23 kg)

El peso máximo permitido por pasajero es de 45 kg. Centro de Ayuda.

En bodega



1 equipaje de bodega 23 kg
(máx. 55 cm x 40 cm x 25 cm, máx. 10 kg)

Si necesitas equipaje adicional puedes comprarlo en Mis Viajes o en el aeropuerto

Todo listo para tu viaje

Llega al aeropuerto con anticipación y sigue estos pasos:



Deja tu equipaje en el router

Si solo tienes equipaje de mano, pásalo directo al control de seguridad.



Dirígete al control de seguridad

Presenta a tu jefe de grupo que te acompañará hasta el avión.



Busca tu puerta de embarque

Continúa en los pasillos de seguridad y busca tu puerta de embarque. ¡No te retrases!



Confirma tu grupo para abordar

Revisa el grupo de embarque. Con el código número y grupo de tu grupo para abordar.

Número de reserva: 15407630967

Carolina Giordano

LA2040

30 de junio de 2022

Operado por:

LATAM Airlines Chile

Origen:

14:35 RUZ

Destino:

15:55 LIM



116 Reserva 01091

Embarque

13:35

El embarque finaliza a las

14:15

Asiento

23B

Priority

Terminal

1

Embarque

Grupo 6

MTC/CORPAC S.A.
GCAP.SPZO.1054.2022

Cusco, 02 de agosto del 2022

Srta. Carolina Giordano
c_giordano@yahoo.com.ar
C_GIORDANO@YAHOO.COM.AR
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 **18.07.2022**, registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro **Nº 00218**, donde informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"(...) Hola, Mi nombre es Carolina Giordano y tomé un vuelo el 30 de junio de Cusco a Lima. Los contacto porque tengo una queja respecto a la sala de espera, donde esperamos 2 horas con mi pareja antes de embarcar al avión. Este lugar es un caos, con cada persona mirando su celular con el volumen alto, sin audífonos, a lo cual se lo suman los anuncios por altoparlante. La espera fue una tortura sonora y subimos al avión con dolor de cabeza y muy fastidiosos. Ambos tenemos el hábito de viajar mucho por el mundo y nunca vimos algo así en un aeropuerto. En todo el aeropuerto hay carteles sobre el uso obligatorio del tapabocas, que la gente parece respetar bastante bien. Esto da el indicio que la gente, dentro de todo, hace lo que le piden. Estaría bueno entonces que se prohibiera el uso de los teléfonos sin audífonos, con el fin de educar a la gente sobre este nuevo mal, y hacer que la espera en el aeropuerto de Cusco sea agradable. Escuchar el volumen alto de su celular cuando hay gente alrededor es una falta total de respeto y ahora que todo el mundo tiene uno el tema se fue completamente de las manos. La contaminación sonora es muy grave, genera enfermedades cardiovasculares y psicológicas, y las autoridades tienen que empezar a controlar este fenómeno. Un aeropuerto me parece un lugar donde este control debería realizarse. Espero que tomen en cuenta mi comentario y solicitud, para que podamos mejorar la convivencia entre todos. Saludos. Carolina (...)"



Lamentamos, la molestia causada a su persona, una vez tomado conocimiento de lo sucedido, procedemos a absolver su reclamo.

PRIMERO. Con Carta GCAP.SPZO.0998.2022, de fecha 20.07.2022, notificado en fecha 20.07.2022 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 20.07.2022, 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.

CUARTO. Al respecto, cumpla en precisar de su reclamo presentado ante la Empresa Aeropuerto del Perú, se tiene que "(...) En todo el aeropuerto hay carteles sobre el uso obligatorio del tapabocas, que la gente parece respetar bastante bien. Esto da el indicio que la gente, dentro de todo, hace lo que le piden. Estaría bueno entonces que se prohibiera el uso de los teléfonos sin audífonos, con el fin de educar a la gente sobre este nuevo mal, y hacer que la espera en el aeropuerto de Cusco sea agradable. Escuchar el volumen alto de su celular cuando hay gente alrededor es una falta total de respeto y ahora que todo el mundo tiene uno el tema se fue completamente de las manos (...)" sin embargo, se debe precisar que, si bien dentro de las instalaciones del Aeropuerto hay carteles sobre el uso obligatorio de tapabocas, esto debe a normativas dictadas por el Poder Ejecutivo y el Ministerio de Salud a nivel nacional.

PRIMERO. En tal sentido su reclamo se declara **INFUNDADO**, toda vez 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 JTUP.
- Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limiten el acceso individual a los servicios de responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- Información deficiente otorgada a los usuarios, respecto a las tarifas o condiciones de servicio.

Por lo tanto, su reclamo, no se subsume en alguna categoría de los anteriores ítems señalados; asimismo conforme al artículo 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 S.A.

QUINTO. Sin perjuicio de ello, debemos precisar que, del reclamo presentado, se tendrá en cuenta para una mejor atención durante la estadía de nuestros usuarios, en el Aeropuerto Alejandro Velasco Astete.

SEXTO. Asimismo, 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

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.



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,

Abog. Virginia Esperanza Álvarez Gonzáles
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco (e)
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 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 agotado el silencio administrativo positivo.

RECLAMO N°218 - SEGUNDA CARTA

Apoyo Cusco 8

Tel: 800542022 Cusco

De: c.giordano1@yanac.com.pe <c.giordano1@yanac.com.pe>

Re: Archivos adjuntos (3 de 4)

CASA 1054 2022.pdf

Buen día,

Srta. Carolina Giordano, por especial encargo de la Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, cumpla remitir la Carta GCAP.SPZO.1054.2022, por el cual se da respuesta a su Reclamo presentado ante CORPAC S.A. en fecha 18.07.2022, con el número de registro N°00218.

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

COORDINADORA PROTECCIÓN AL

CONSUMIDOR - CUSCO

Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

Teléfono: 230 - 1000 Anexo 8404

E-mail: cusco2@corpac.pe /

www.corpac.org.pe

Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco

Retransmitido: RECLAMO N°218 - SEGUNDA CARTA

CC: <avuesco8@compac.pe> <avuesco8@compac.pe>

Jun 8/04/2022 10:41

Re: <c_giordano1@yahoo.com.ar> <c_giordano1@yahoo.com.ar>

The original message was received at Mon, 8 Aug 2022 08:46:02 -0500
from
<avuesco8@compac.pe>

-- The following addresses had successful delivery notifications: --
<c_giordano1@yahoo.com.ar> (relayed to non-DSN-aware mailer)

----- Transcript of session follows -----
<c_giordano1@yahoo.com.ar>... relayed: expect no further notifications

-

-