



RECLAMO N°219

JACQUELINE GIOVANNA
CHOCANO TORRES

- FECHA DE RECLAMO : 11.08.2022
- FECHA DE INCIDENTE : 11.08.2022



N° 000219

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

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora :

 / / :

* Nombre o Razón Social del reclamante :

* Domicilio : Calle/ AV / Jr.

Provincia :

Departamento:

* Tipo de Documento de Identidad

* N° de Documento de Identidad

* Correo electrónico :

Autorizo me notifiquen la respuesta al presente reclamo a esta cuenta de correo

SI

NO

* Teléfono :

Fijo

Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

DETALLE RECLAMO R-2022-00048

(!) Campos de llenado obligatorio

Fecha de Registro 11 de Agosto del 2022

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre(s)	Apellido(s)	Tipo de Documento	N° de Documento	Teléfono
JACQUELINE GIOVANNA	CHOCANO TORRES	DNI	44289274	993223633
Dirección	Departamento	Provincia	Distrito	Selección
CALLE INCA GARCILASO DE LA VEGA 152	LIMA	LIMA	LIMA	
Representante Legal / Apoderado / Abogado (Si lo hubiera)	Correo	Modo de Respuesta	E-MAIL	
	GIOVIAJACKI@GMAIL.COM			
Aeropuerto	Fecha Ocurrencia	Número Correlativo Físico		
CUSCO - VELAZCO ASTETE	11/08/2022			

RECLAMO Y / O QUEJA

RECLAMO Y QUEJA EL DÍA DE HOY TENÍA UN VUELO CON JET SMART A LAS 8:01 LLEGUE 7:15 PERO COMO TENÍA GENTE ME ATENDIÓ 7 Y 32 CUAN LLEGUE A SU PUESTO ME DIO QUE LA MALETA NO PUEDE IR PORQUE YA MANDO TODAS LE DUE QUE ME DE UNA SOLUCIÓN Y ME DIO QUE LLAME AL CALL CENTER, LLAME Y NO CONTESTARON NUNCA, SUBÍ AL SEGUNDO NIVEL A EMBARCAR Y ME DE SOLUCIÓN POR MI MALETA Y ME CERRÓ LA PUERTA DICIENDO QUE YA NO PUEDO EMBARCAR PORQUE ES TARDE Y PERDÍ EL VUELO, LE PIDO UNA SOLUCIÓN Y ME DICE QUE LLAME AL CALL CENTER, LLAME HASTA QUE ME CONTESTÓ A LOS 10 MINUTOS 7 Y 50 ME DIO QUE SOLO PODÍA DEVOLVERME EL ENBARQUE, NO ME PARECE YA QUE TUVE QUE COMPRAR OTRO TICKET DE AVIÓN PARA MÍ Y MI FAMILIA, MUY MALA ATENCIÓN DE TODAS LAS PERSONAS DE JET SMART DEL AEROPUERTO VELAZCO ASTETE

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

DEVOLUCIÓN DEDINA DE PASAJES DE VUELO Y DEVOLUCIÓN DEL PAGO DEL MALETA

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

TICKET DE AVION

ADJUNTOS

Archivo: no se encontraron registros. Nombre Archivo: Descargado

DETALLE RECLAMO R-2022-00048

(1) Campos de llenado obligatorio

Fecha de Registro 11 de Agosto del 2022

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre(s): JACQUELINE GIOVANNIA	Apellidos: CHOCANO TORRES	Tipo de Documento: DNI	N° de Documento: 44236274	Teléfono: 993223633
Dirección: CALLE INCA GARCILASO DE LA VEGA 152	Departamento: LIMA	Provincia: LIMA	Distrito: Selecciona	
Representante Legal / Apoderado / Abogado, (Si lo hubiera):		Correo: GIOVIAJACKI@GMAIL.COM	Método de Respuesta: E-MAIL	
Aeropuerto: CUSCO - VELAZCO ASTETE	Fecha Ocurrencia: 11/08/2022	Número Correlativo Físico:		

RECLAMO Y QUEJA

RECLAMÓ Y QUEJÓ EL DÍA DE HOY TENÍA UN VUELO CON JET SMART A LAS 8:01 LLEGUE 7:15 PERO COMO TENÍA GENTE ME ATENDIÓ Y Y 32 CUAN LLEGUE A SU PUESTO ME DIO QUE LA MALETA NO PUEDE IR PORQUE YA MANDO TODAS, LE DUE QUE ME DE UNA SOLUCIÓN Y ME DIO QUE LLAME AL CALL CENTER, LLAME Y NO CONTESTARON NUNCA SUBÍ AL SEGUNDO NIVEL A EMBARCAR Y ME DE SOLUCIÓN POR MI MALETA Y ME CERRÓ LA PUERTA DICENDO QUE YA NO PUEDO EMBARCAR PORQUE ES TARDE Y PERDÍ EL VUELO, LE PIDO UNA SOLUCIÓN Y ME DICE QUE LLAME AL CALL CENTER, LLAME HASTA QUE ME CONTESTÓ A LOS 10 MINUTOS, Y 50 ME DIO QUE SOLO PODÍA DEVOLVERME EL EMBARQUE, NO ME PARECE YA QUE TUVE QUE COMPRAR OTRO TICKET DE AVIÓN PARA MÍ Y MI FAMILIA MUY MALA ATENCIÓN DE TODAS LAS PERSONAS DE JET SMART DEL AEROPUERTO VELAZCO ASTETE

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

DEVOLUCIÓN DEL DINERO DE PASAJES DE VUELO Y DEVOLUCIÓN DEL PAGO DE LA MALETA

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

TICKET DE AVIÓN

ADJUNTOS

Archivo	Nombre Archivo	Descargar
No se encontraron registros.		

MTC/CORPAC.S.A.
CARTA GCAP.SPZO.1268.2022

Cusco, 24 de agosto del 2022

Srta. Jacqueline Giovanna Chocano Torres

giovajacki@gmail.com

GIOVAJACKI@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 11.08.2022, registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00219, donde informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"(...) Reclamo y queja el día de hoy tenía un vuelo con Jet Smart as las 8:01 llegué 7:15 pero como tenía gente me atendió 7 y 32 cuando llegué a su puesto me dijo que la maleta no puede ir porque ya mando todas, le dije que me de una solución y me dijo que llame al callcenter, llame y no contestaron nunca, subí al segundo nivel a embarcar y me dé solución por mi maleta y me cerró la puerta diciendo que ya no puedo embarcar porque es tarde y perdí el vuelo, le pido una solución y me dice que llame al callcenter, llame hasta que me contestó a los 10 minutos 7 y 50, me dijo que sólo podía devolverme el embarque, no me parece ya que tuve que comprar otro ticket de avión para mí y mi familia, muy mala atención de todas las personas de Jet Smart del Aeropuerto Velasco Astete (...)"

PEDIDO

"(...) Devolución de mis pasajes de vuelta y devolución del pago de maleta (...)"

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.1125.2022, de fecha 12.08.2022, notificado en fecha 12.08.2022 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. 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.1125.2022, de fecha 12.08.2022, remitida al correo electrónico en fecha 12.08.2022, a fin que nos remita mayor información, se advierte que no ha remitido mayor información, ni presentado medios probatorios que puedan sustentar los hechos materia de su reclamo, tampoco a través de aplicativo.

CUARTO. 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 S.A.

QUINTO. 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 Gonzales
GERENTE DE AEROPUERTO INTERNACIONAL CUSCO (a)
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.

Retransmitido: RECLAMO N°219 - SEGUNDA CARTA

postmaster<postmaster@corpac.pe>

Jun 29/08/2022 13:33

Para: giovajacki@gmail.com <giovajacki@gmail.com>;

The original message was received at Mon, 5 Sep 2022 13:33:13 -0500

from:

<acusco8@corpac.pe>

----- The following addresses had successful delivery notifications -----
<giovajacki@gmail.com> (relayed to non-DSN-aware mailer)

----- Transcript of session follows -----
<giovajacki@gmail.com> .. relayed; expect no further notifications