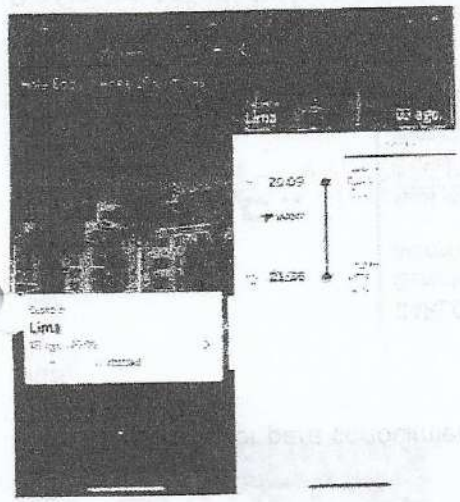
CORPAC S.A.

Nº 00189

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

(SIRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora : / /



De: Eddy Jesus Zevallos Barrios [mailto:eddy.zevallos8@gmail.com]
Enviado el: miércoles, 4 de agosto de 2021 20:16
Para: Sotomayor Sosa, Carlos <csotomayor@corpac.gob.pe>; diegoabarcafer@gmail.com
CC: Katty Toledo <arq.ktoledo@gmail.com>
Asunto: Solicitud de acceso de cámaras por reporte de pérdida - Eddy Zevallos-LA 2007 20:00pm 03/07

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.

Estimado Sr. Sotomayor

De mi consideración:

Me dirijo a Ud., por le motivo de la pérdida y posterior hallazgo de mi cartera/morral color azul de marca Crepier, suscitado y reportado el día 03/08/2021 a las 7:55 pm, durante el embarque del vuelo LA 2007. Vuelo que junto con mi esposa aborde a las 8:00 pm (ver boarding pass y reserva por aplicativo).

CORPAC S.A.
"Cielos peruanos en buenas manos"

BICENTENARIO PERÚ 2021

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

MTC/CORPAC.S.A.
SPZO.1.277.2021.C.

Cusco, 06 de agosto del 2021

SEÑOR
EDDY JESUS ZEVALLOS BARRIOS
eddy.zevallos8@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 correo electrónico eddy.zevallos8@gmail.com, de fecha 04.08.2021, el mismo que ha sido registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro **Nº 00189** donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"perdida y posterior hallazgo de cartera/morral azul de marca crepier, suscitado y reportado el día 03.08.2021 a las 7:55, durante el embarque del vuelo LA2007. En fecha 04.08.2019, el familiar del reclamante, se constituyó en el aeropuerto a sin de que confirme el hallazgo y la entrega la entrega de bienes, sin embargo, en el acta de entrega no figuraban sus audifonos de marca Apple airpods, valorizado en S/. 1,200.00"

PEDIDO

Solicita el acceso a las cámaras de seguridad del Gate o puerta de embarque 05, en los horarios aproximados de 7:50 p.m. hasta las 9:00 p.m., a fin de identifica, quien procedió a apertura el morral, haberlo reportado y puesto en resguardo al área de seguridad día 03.08.2021, a las 8:00 p.m.

Al respecto, manifestamos 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

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 esclarecer lo sucedido y poder efectuar las diligencias pertinentes, requerimos a usted cumpla con proporcionarnos mayor detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo, precise el motivo de su reclamo (Fundamentos de hecho y derecho), las pruebas que deben acompañar a su reclamo (BORDING PASS PERSONAL), boleta, constancia o declaración jurada que acredite la existencia del objeto extraviado, o el ofrecimiento de las mismas, si no las tuviera en su poder. En tal sentido, deberá sustentar las circunstancias en las que se desarrolló el incidente materia de reclamo, y acreditar su calidad de usuario intermedio o final del Terminal Aéreo del Cusco.

Debemos precisar que esta Gerencia viene efectuando las investigaciones correspondientes con la visualización de las imágenes del CCTV y la identificación de las personas involucradas.

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 recibido la presente 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 reclamos@corpac.gob.pe y/o marevalo@corpac.gob.pe

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,

Carlos O. Sotomayor Sosa
GERENTE DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL (e)
CORPAC S.A.
CUSCO

CORPAC S.A.
¡Cielos peruanos en buenas manos!

BICENTENARIO PERÚ 2021

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

MTC/CORPAC.S.A.
SPZO.1.290.2021.C.

Cusco, 19 de agosto del 2021

SEÑOR
EDDY JESUS ZEVALLOS BARRIOS
eddy.zevallos8@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 correo electrónico eddy.zevallos8@gmail.com, de fecha 04.08.2021, el mismo que ha sido registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro **Nº 00189** donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

> *"perdida y posterior hallazgo de cartera/morral azul de marca crepier, suscitado y reportado el día 03.08.2021 a las 7:55, durante el embarque del vuelo LA2007. En fecha 04.08.2019, el familiar del reclamante, se constituyó en el aeropuerto a fin de que confirme el hallazgo y la entrega de bienes, sin embargo, en el acta de entrega no figuraban sus audífonos de marca Apple airpods, valorizado en S/. 1,200.00"*

PEDIDO

Solicita el acceso a las cámaras de seguridad del Gate o puerta de embarque 05, en los horarios aproximados de 7:50 p.m. hasta las 9:00 p.m., a fin de identifica, quien procedió a apertura el morral, haberlo reportado y puesto en resguardo al área de seguridad día 03.08.2021, a las 8:00 p.m.

Al respecto debemos indicar lo siguiente:

Con carta SPZO.1.277.2021.C, de fecha 06.08.2021, notificado en la misma fecha al correo electrónico proporcionado por la reclamante , se puso en 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 cumpla con 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 también adjunte cualquier otro documento pertinente, más de los que presentó como anexo a su Reclamo para responder su reclamo.

Siendo la solicitud consignada en el párrafo precedente, no atendida por el reclamante, por lo que se realizó la evaluación de las pruebas presentadas, además de la investigación interna, sobre lo sucedido a través del Informe SPZO JSA.4.29.2021.I, de fecha 11.08.2019, mediante el cual el jefe de seguridad informa:

1. El Jefe de equipo de seguridad, Sr. Gonzalo Pinto, mediante Informe SPZO.JS.029.2021.I, de fecha 10.08.2021, indica que la Srta. Yajaida – trabajadora de la empresa LATAM, realizó la entrega del morral del reclamante al vigilante PROTSSA Donald Kelvin Portocarrero Del Aguila, este último, sustrajo los audífonos del reclamante y los puso en su bolsillo.

2. Mediante OP.CARTA N° 0874-08/21-FC, de fecha 06.08.2021, con numero de registro de CORPAC 2340, proveído a la Jefatura de Servicios aeroportuarios el vigilante Sr. Jaime Pachas Valenzuela, Gerente de Operaciones de PROTSSA, informe que según consta en las cámaras de seguridad, el vigilante PROTSSA Donald Kelvin Portocarrero Del Águila, se apoderó de los audífonos inalámbricos de color blanco marca Apple. Por lo que le solicitaron la devolución. Asimismo, por haber incurrido en los actos que van contra las políticas de seguridad de su empresa, fue retirado de sus funciones.

3. Con dicho informe se realizó la entrega de los audífonos de la empresa PROTSSA a CORPAC S.A.

4. Mediante la Carta recepcionada de fecha 11.08.2021, el OSA German Anguiosa, informa al Jefe de Servicios aeroportuarios el actuar del vigilante PROTSSA.

Es así que, que la Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco, al tener en custodia de la bien materia de reclamo, procede mediante correo electrónico a comunicar y coordinar con el reclamante su devolución, conforme se observa en el acta de entrega y recepción de fecha 11.08.2021.

En este orden de ideas, y conforme 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

El presente reclamo se refiere a la calidad y oportuna de servicios, por lo cual, se declara FUNDADO SU RECLAMO, lamentamos los hechos materia de su reclamo y nos comprometemos a que un incidente similar no vuelva a ocurrir.

Es preciso informar a su persona que, con las pruebas remitidas, y de acuerdo a los informes manifestados en los párrafos precedentes, se ha tomado medidas inmediatas como la identificación del personal de seguridad, además de sancionar dichas conductas y que más usuarios como usted no tengan este tipo de perjuicios.

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.

Sin perjuicio de lo resuelto, le hacemos presente que, de no estar conforme con la respuesta emitida, en base a los artículos 36° y 38° del reclamo de atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., usted podrá interponer el recurso de impugnación 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,

Carlos O. Sotomayor Sosa
GERENTE DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL (e)
CORPAC S.A.
CUSCO

Gmail

Virginia Alvarez Gonzales <legalcusco.corpac@gmail.com>

RECLAMO N° 189 - II CARTA

1 mensaje

Virginia Alvarez Gonzales <legalcusco.corpac@gmail.com> 19 de agosto de 2021, 15:36
Para: eddy.zevallos8@gmail.com

Buenas tardes Sr. EDDY JESUS ZEVALLOS BARRIOS, por especial encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, cumplo con remitir adjunta la Carta N° SPZO.1.290.2021.C., del reclamo registrado con el número N° 189, del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco.
Por favor enviar acuse de recepción de este correo.

ATTE

VIRGINIA ALVAREZ GONZALES
Abogada
Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

Teléf.: 230 - 1000 Anexo 8404 | Celular: 978-471989
E-mail:legalcusco.corpac@gmail.com
www.corpac.gob.pe / legalcusco.corpac@gmail.com
Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco

CARTA 1.290.2021.C - RECLAMO N° 189.pdf
775K