

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

(SIRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora :

/ / :

* Nombre o Razón Social del

DETALLE RECLAMO R-2021-00021

(!) Campos de llenado obligatorio

Fecha de Registro 3 de Agosto del 2021

DATOS DEL RECLAMANTE				
Nombre(s)	Apellido(s)	Tipo de Documento	N° de Documento	Teléfono
KATHERINE STEFANY	REYES FERNANDEZ	DNI	72673030	965073042
Dirección	Departamento	Provincia	Ciudad	
RESIDENCIAL CAMPOY BLOQUE DFTO. 900	LIMA	LIMA	SAN JUAN DE U	
Representación Legal / Representación Abogado (Bla / Bleras)	Código	Correo Electrónico		
		KATHERINEK@GMAIL.COM		
Remitente	Fecha de Registro	Número de Registro		
GUSCO - VELAZCO ASTETE	03/08/2021			

RECLAMO Y/O QUEJA

EL DIA 2 DE AGOSTO DE 2021 NOS ACERCAMOS AL AEROPUERTO A LAS 8:40 AM, SEGUN LA HORA RECOMENDADA POR AL AEROLINEA LATAM, Y EL PERSONAL DE SEGURIDAD A CARGO NO NOS DEJO ACCEDER A LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO SINO QUE NOS INSTO A FORMAR COLA EN EL ESTACIONAMIENTO, ES DECIR, AL VIRE LIBRE, FUMADOS Y EN PLENA MADRUGADA, SOLO CON UN TOLDO QUE NO ERA SUFICIENTE PARA LA LARGA COLA QUE SE FORMO, PUES, SEGUN EL PERSONAL DE SEGURIDAD, SOLO PODIAM HACERNOS INGRESAR EN TANTO "LLEGUE PERSONAL DE LATAM" LO CUAL OCURRIO ALREDEDOR DE UNA HORA DESPUES. EN OTRAS PALABRAS, ESTUJIMOS DE PIE (PARADOS) EN EL FRIO DE LA

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

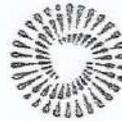
SOLICITO QUE SE CORRA LA ESTA SITUACION YO QUE SE AFLIQUEN LAS MEDIDAS QUE FACILITEN EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS, ASI COMO QUE SE SANCIONE ADMINISTRATIVAMENTE A QUIENES SEAN RESPONSABLES DE ESTE ATROPELLO CONTRA LOS USUARIOS DEL AEROPUERTO.

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

ADJUNTO FOTO DE LA COLA FORMADA Y DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE EJECUTO ESTA ABSURDA MEDIDA EN PERJUICIO DE LOS USUARIOS

ADJUNTOS

Archivo	Nombre Archivo	Descargar
002_0074960	PERSONAL DE SEGURIDAD	↓
002_0074960	COLA FORMADA TEXTO SIN FONDO	↓
002_0074960	FOTOGRAFIA DEL PERSONAL DE SEGURIDAD	↓
002_0074960	PERSONAL CON MINOS Y BEBIDA QUIENES TAMPOCO SE LES PERMITIO INGRESAR	↓



BICENTENARIO
PERÚ 2021

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

MTC/CORPAC.S.A.
SPZO.1.276.2021.C.

Cusco, 05 de agosto del 2021

SEÑORITA
KATHERINE STEFANY REYES FERNANDEZ
katherinekerf@gmail.com
KATHERINEKERF@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 el buzón de reclamos de CORPAC S.A., en fecha 03.08.2021, el mismo que ha sido registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00188 donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"El día 02 de agosto del 2021, nos acercamos al aeropuerto a las 5:40 a.m., según la hora recomendada por la aerolínea LATAM, y el personal de seguridad a cargo no nos dejó acceder a las instalaciones del aeropuerto, sino que nos instó a formar cola en el estacionamiento, es decir, al aire libre parados y en plena madrugada. solo con un toldo que no era suficiente para la larga cola que se formó, pues según el personal de seguridad, solo podían hacernos ingresar en tanto "llegue personal de LATAM" lo cual ocurrió alrededor de una hora después en otras palabras, estuvimos de pie (PARADOS) en el frío"

PEDIDO

Solicita que se corrija esta situación y/o que se apliquen en las medidas que faciliten el bienestar de los usuarios, así como que se sancione administrativamente quienes sean responsable de este atropello contra los usuarios del aeropuerto.

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

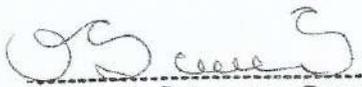
- Si condicionan la atención de su reclamo al pago previo de la tarifa
- La calidad y oportuna prestación de los servicios, tomando como referencia lo que señalan los respectivos contratos de concesión y la normativa vigente
- Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, provocados por negligencia 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 clarificar 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) 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 la incidente materia de reclamo, y acreditar su calidad de usuario intermedio o final del Terminal Aéreo del Cusco.

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

RECLAMO N°00188 - CORPAC CUSCO

1 mensaje

Virginia Alvarez Gonzales <legalcusco.corpac@gmail.com>
Para: katherinekerf@gmail.com, KATHERINEKERF@gmail.com

5 de agosto de 2021, 16:24

Buenas tardes srta. Katherine Reyes Fernandez, por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, cumpla con remitir adjunta la Carta N° SPZO.1.276.2021.C. Reclamo registrado con el número N° 188, del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco.

ATTE**Por favor enviar acuse de recepción de este correo.****VIRGINIA ALVAREZ GONZALES****Abogada****Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco**

Teléf.: 230 - 1000 Anexo 8404 | Celular: 978-471989

E-mail: vialvarez@corpac.gob.pe

www.corpac.gob.pe / legalcusco.corpac@gmail.com

Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco

omita correo anterior

**CARTA SPZO.1.276.2021.C.pdf**

459K