

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

MTC/CORPAC.S.A.
SPZO.1.014 .2021.C.

Cusco, 22 de enero de 2021

SEÑORA
STEFFANY CATHERINE GUTIERREZ ESPINOZA

teffa1808@gmail.com

Presente.

REF: RECLAMO 00184

De mi consideración:

Por la presente, me dirijo a Ud. en atención a su reclamo interpuesto en el Buzón de Reclamos, el mismo que ha sido registrado en nuestro formulario de Atención de Reclamos bajo el N° 00184 del Aeropuerto de Cusco, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

Buen día, mi nombre es Steffany Catherine Gutierrez Espinoza, con DNI: 47954488, el día 30 de Diciembre del 2020, tenía un vuelo de para regresar de Cusco a Lima en el vuelo LA 2062, pasando la puerta de Embarque 1, hay una rampa de paso, para llegar hacía el avión, el cuál al termino de esa rampa, había un hueco prominente grande, donde al pasar por allí mi zapato se atasco y caí, lastimando mi pierna derecha provocando una hemorragía, otro pasajero que venía detrás de mi, me levantó y me auxilió, ningún personal de Corpac me ayudo, subí al avión y al llegar allí la sangre no dejaba de salir, solicité al personal de Latam un botiquin para poder atenderme, al pasar los minutos después de llamarla nuevamente me indicó que no contaban con botiquín y que un personal del Topico del Aeropuerto subiría ya que yo necesitaba un permiso para poder bajar del avión, al subir el personal de topico, subio sin nada, por lo que tuvieron que bajarme de todos modos, al llegar allí el dolor era insostenible y le pedía que me de algo para el dolor y me respondió que no contaban con medicamentos y que me trasladarian a una clinica, despues de ello y y pasado 40 minutos, me llevarón a la clinica al llegar el personal medico pregunto quien correria con los gastos y solo escuchaba que estaban definiendo si Latam o Corpac se harian cargo, por lo que su atención fue poco amable, yo tuve que cauterizar y desinfectar la herida ya que ellos no lo hicieron, terminaron de romperme el pantalón para sacarme rx, y luego mencionaron que necesitaba una resonancia a lo que respondieron que no las hacian allí y que el traumatologo que tenian estaba por entrar a cirugia y que no podian llamar a otro por que tardaria 3 horas, mientras discutian sobre los pagos, a la doctora se le cayó un pioner lleno de hojas encima de la pierna herida, lo cual me incremento el dolor y tuvieron que tranquilizarme con oxigeno, luego de ello, me dieron una nota para que busque un traumatologo en Lima y me pueda hacer la resonancia y

AEROPUERTO "Tnte. ALEJANDRO VELASCO ASTETE"
AV. VELASCO ASTETE S/N TELEFONO (084) 222601
CUSCO - PERÚ

un receta par que me compre cremas y pastillas, luego me regresaron al Aeropuerto sin inmovilizarme la pierna ni nada ya que tampoco tenían el material para hacerlo, me subieron el próximo vuelo como pudieron, y luego al llegar a Lima, me sacaron fuera del Aeropuerto con todas mis cosas para que busque taxi, solicite apoyo de LATAM para que me apoyen con la búsqueda del taxi, al llegar a mi departamento, tuve que subir como podía ya que vivo sola.

Durante la atención médica en la Ciudad del Cusco me enviaron un mensaje y me llamó una corredora de seguros Corpac del número +51989079390, la cual me indico que se comunicarían conmigo para apoyarme con mi atención, lo cual no hicieron hasta el momento, luego ingrese dos casos al formulario de reclamaciones Corpac el día 2 de Enero del 2021, lo cual no me llega ni una copia de tal formulario a mi correo, tampoco me permitía subir las fotos, le tome una foto donde indicaban un correo tal día y el día de hoy lo sacaron.

Así que decidí enviar esté correo, para manifestarme, y expresar de la pesadilla y del daño que me causaron con tanta frialdad.

Espero que de este modo obtener su comunicación de inmediato, ya que voy a dirigir mi caso y hacerlo público para que ninguna otra persona sufra por lo que tuve que pasar.

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 incompetencia o dolo de la entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
- Cualquier relamo 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 del as tarifas o condiciones del 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 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, precise el motivo de su reclamo (fundamentos de hecho y de derecho), su solicitud concreta, las pruebas que acompañe a su reclamo 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.

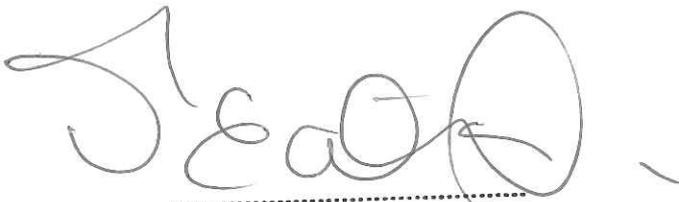
Adjuntando:

- Tarjeta de embarque
- Documentos de atención médica, como: constancia de atención, historia clínica, receta médica, entre otros.

Conforme al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., la información podrá ser remitida a la dirección de correo electrónico reclamos@corpac.gob.pe.

Conforme lo señala los numerales 2 del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de nuestros usuarios CORPAC S.A., aprobado por Resolución Consejo Directivo 065-2011-OSITRAN, estamos notificando la presente resolución al correo electrónico consignado en el formato para la Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC.S.A.

Atentamente,



Virginia E. Alvarez Gonzales
ABOGADA APODERADA
REG. CAL. Nº 17499
CORPAC S.A. - CUSCO