Firmado Digitalmente por: JUAN CARLOS CROVETTO LUNA
Motivo: VISTO BUENO
Fecha: 12/10/2021 08:37:55

Firmado Digitalmente por: ROSARIO LILIANA SANDOVAL CARLOS
Motivo: SUSCRIPTOR
Fecha: 12/10/2021 13:58:21

MTC/CORPAC S.A.

GCAP.AGCTA.1.077. 2021.C

Callao, 12 de octubre del 2021

Señor(a):

HUGO MARX SUESCUM DEVIA

Presente. –

Asunto: Reclamo N° 0153 - Usuario CORPAC S.A – JAÉN

De nuestra mayor consideración:

Por la presente, nos dirigimos a usted en atención al reclamo interpuesto con fecha 20.09.2021, mediante Formulario de Atención de Reclamos N° 00153, a través del cual nos manifiesta su incomodidad por lo siguiente:

RECLAMO:

"Parte del vuelo LA 2667 con hora de embarque 11:26 am llegue a las 11:10 am al aeropuerto, donde mi persona y otros pasajeros no podían iniciar el embarque. Alrededor de las 11:20 se hacía ingreso – chequeo inspección de equipaje y abordaje preferí no hacer la fila larga y esperé entre los últimos, adicionalmente contaba con muchos equipos electrónicos por lo que mi salida demoro y Latam decidió no esperar más y dejarme, por lo que perdí mi vuelo.

PEDIDO:

Debido a que no llegue a Lima en la hora esperada, y que dicho evento me ha afectado emocionalmente, exijo una mejor coordinación con esa generación de la fila, aumentar aforo y compensar el medio día que no genero ingreso, equivalente a S/ 238.64. [sic].

Debemos comenzar señalando que como operadores del Aeropuerto de Jaén tratamos siempre de brindar los mejores servicios a fin que nuestros usuarios debidamente identificados y dentro de los horarios pre establecidos puedan utilizar los servicios aeroportuarios con total normalidad dentro de nuestras instalaciones y atendiendo a los protocolos de embarque, seguridad y bioseguridad que rigen nuestras operaciones y competencia.

MTC/CORPAC S.A.

GCAP.AGCTA.1.077. 2021.C

Ahora bien, con relación a los hechos expuestos en su reclamo la Jefatura de Aeropuerto de Jaén emitió el Informe JZN-SPJE-0166-2021-I, de fecha 21 de setiembre del 2021, mediante el cual manifestó lo siguiente:

> " (…) Sobre los hechos que originaron el reclamo en la Sede Aeroportuaria de Jaén:
>
> 1.- FILA DE INGRESO – CHEQUEO E INSPECCIÓN DE EQUIPAJE DE MANO: desde el inicio de la pandemia el aforo de la sala de embarque tiene una reducción de 50% (80 pax mínimo) de su capacidad de uso por parte de los usuarios, esta situación genera que cierto grupo de pasajeros esperen en la parte pública de las instalaciones, hasta que se inicie el embarque y de esa forma se va ingresando a un segundo grupo hasta terminar el embarque; se aclara que desde el inciio de las operaciones ningún pasajero de los que están en la fila han perdido su vuelo.
>
> 2.- INFORMACIÓN QUE SE LE BRINDA A LOS PASAJEROS: nuestro personal AVSEC informa a cada pasajero que el proceso de espera será de 20 a 25 minutos aproximadamente y se aseguran que cuenten con la tarjeta de embarque (virtual o impresa), documento de identidad y equipaje de mano, todo ello con el fin de evitar que los pasajeros pierdan su viaje por falta de información. Efectivamente, el pasajero ingresó junto a tres pasajeros más, con igual i más equipajes que él y embarcaron sin ningún contratiempo.

De lo expuesto se observa que los agentes AVSEC del Aeropuerto de Jaén han procedido dentro de lo que sus funciones establecen para el embarque de pasajeros, no pudiendo imputarles responsabilidad si tenemos en cuenta que todos los pasajeros embarcaron sin contratiempo que ocasione la pérdida de su vuelo, contando igualmente con equipos electrónicos que trasladan, como habitualmente ocurre: por lo cual, ello no puede considerarse como la causa que ahora pretende sea resarcida económicamente.

Siendo esto así, desconocemos si tuvo algún percance con la propia aerolínea y, en general, la razón por la que no pudo embarcar; más aún si como usted mismo menciona fue la línea aérea tomó la decisión de que no proceda a abordar, situación en la cual no tenemos injerencia y/o competencia alguna. Cabe agregar que tampoco nos ha adjuntado mayores elementos probatorios que sustenten su posición.

Otro punto de su reclamo relacionado al aforo, señalamos que lamentablemente se ha visto reducido por encontrarnos en estado de emergencia como consecuencia de la pandemia

MTC/CORPAC S.A.

GCAP.AGCTA.1.077. 2021.C

originada por el COVID – 19, lo cual escapa a nuestras decisiones en la administración de nuestras instalaciones ya que es política sanitaria implementada por el Supremo Gobierno.

Siendo esto así, no resulta atendible su reclamo por lo que lo declaramos infundado; asimismo, le hacemos presente que, de no estar conforme con la respuesta y aplicando los artículos 36° y 38° del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A, usted podrá interponer recurso de reconsideración o apelación a CORPAC S.A, dentro del plazo de quince días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente carta de respuesta.

Finalmente, conforme al numeral 2 del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de CORPAC S.A., notificamos la presente a la dirección o correo electrónico consignado en el Formato de Atención y Solución de Reclamos de los usuarios.

Atentamente.

Rosario Sandoval Carlos
Gerente Central de Aeropuertos (e)
CORPAC S.A.