

Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia

MTC/CORPAC S.A.

GCAP.AGCTA.1.072. 2021.C

Callao, 02 de setiembre del 2021

Señor(a):

LUIS MANUEL LOYOLA LOZADA

Presente. -

Asunto: Reclamo N° 0151 - Usuario CORPAC S.A – JAÉN

De nuestra mayor consideración:

Por la presente, nos dirigimos a usted en atención al reclamo interpuesto con fecha 15.08.2021, mediante Formulario de Atención de Reclamos N° 00151, a través del cual nos manifiesta su incomodidad por lo cual manifestó lo siguiente:

RECLAMO:

"Reconociendo que mi hora de embarque era 4:00 mi persona por motivos personales llegó 4:35 pm. Pidiendo a la Señorita Charito Lopez, se constituyera con la aerolínea negándose ayudarnos, respondiendo de manera altanera y mal educada" (sic).

PEDIDO:

"Mejoría de trato. Y destitución de personal incompetente".

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 seguridad y bioseguridad que rigen nuestras operaciones y competencia.

Ahora bien, con relación a los hechos expuestos en su reclamo la Jefatura de Aeropuerto de Jaén emitió el Informe JZN-SPJE-0150-2021-I, de fecha 23 de agosto del 2021, mediante el cual manifestó lo siguiente:

Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

MTC/CORPAC S.A.

GCAP.AGCTA.1.072. 2021.C

" (...) Sobre los hechos que originaron el reclamo en la Sede Aeroportuaria de Jaén, se informa que el pasajero llegó cuando el vuelo ya había cerrado, lo cual reconoce textualmente en el registro del reclamo que su vuelo era a las 4:00 pm, hora local, por lo que solicitó que llamaran a personal de la aerolínea, lo cual se realizó a manera de apoyo por el personal de AVSEC.

Cabe resaltar que la Srta. Charito Noemí López Berna es personal de Seguridad Morgan Empresa que presta servicios al Aeropuerto de Jaén, quien tiene la función de velar por la seguridad de la parte pública"

De lo expuesto se observa que la agente de seguridad del Aeropuerto de Jaén ha procedido dentro de lo que sus funciones establecen, no pudiendo imputarles responsabilidad por el hecho de no querer llamar a personal de la aerolínea; puesto que ello no es de su competencia, sumado al hecho que su persona llegó cuando ya no había atención por parte de la línea aérea para el embarque y el vuelo ya había cerrado; por lo que, en todo caso, debería dirigir su reclamo, en ese extremo, a la línea aérea.

En ese contexto, entendemos que se habría producido una situación incómoda, pero reiteramos que los agentes de seguridad no tienen competencia para acceder a requerimientos de esta naturaleza, lo cual se ratifica por su propio dicho, fuera del horario de atención; por lo cual, no puede ser canalizados por personal de la línea aérea, la cual, al término de embarque cierra sus canales de atención para proceder al protocolo de atención dentro de la aeronave.

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 impugnatorio 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

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

(SIRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y Hora:

15/08/2021 11:00

* Nombre o Razón Social del reclamante:

Luis Manuel Lopez Lopez

* Domicilio:

Calle/Ay./Jr.

Av. Universidad 1962 San Juan

Provincia:

San Juan

Departamento:

San Juan

* Tipo de Documento de Identidad

45385052

* N° de Documento de Identidad

45385052

* Correo electrónico:

luis.lopez1962@gmail.com

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

SI

NO

* Telefono:

Fijo

469868601

Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

* RECLAMO Y/O QUEJA

Reconocido que mi hora de embarque era 4:00, mi persona por causas personales llego a las 4:35 pm pidiendo a la señorita Charly Lopez se comunicue con la aerolinea respondiendo que no podian, respondiendo de manera altisona y mal educada.

PEDIDO (Precisar lo que se solicita mediante el presente reclamo) y FUNDAMENTO DEL RECLAMO

Mayoría de trato y destitución del personal incompetente

SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)

Fecha de la ocurrencia

15/08/21

Hora de la ocurrencia

12:00

Firma y/o huella digital del usuario o del representante

Firma y Sello de recibido CORPAC S.A.

* Campos de llenado obligatorio

Aleman, Jose

Enviado el: Arias Aleman, Jose
viernes, 3 de setiembre de 2021 16:33
Para: 'manu.loyola1109@gmail.com'
CC: Sandoval Carlos, Rosario; Crovetto Luna, Juan Carlos; Carrasco Holff, Jane; Reyes Gutierrez, Mayda
Asunto: Resp. Reclamo 151 - Jaén - GCAP.AGCTA.1.072.2021-C
Datos adjuntos: Resp Reclamo 151 - Jaén - GCAP.AGCTA.1.072. 2021.C - Luis Loyola..pdf

Estimado Sr (a): LUIS MANUEL LOYOLA LOZADA

Buenas tardes. Por especial encargo de la Señora Rosario Sandoval Carlos, Gerente Central de Aeropuertos (e) de CORPAC S.A, notificamos adjunto la Carta GCAP.AGCTA.1.072.2021.C, de fecha 02 de setiembre del 2021, la cual contiene la respuesta al Reclamo N° 00151 de fecha 15.08.2021, por hechos ocurridos en el Aeropuerto de Jaén.

Atentamente.

 JOSÉ ARIAS ALEMAN
CORPAC S.A.