

MTC/CORPAC S.A

CARTA - GCAP.AGCTA.0255.2022

Callao, 01 de setiembre del 2022

Señor (a):

YANELA GUERRERO CASTILLO

Presente. -

**Asunto: Respuesta Reclamo N° 172 – JAÉN
CORPAC S.A**

De nuestra mayor consideración:

Por la presente, nos dirigimos a usted en atención al reclamo interpuesto mediante Formato de Reclamos N° 00172, por hechos ocurridos en el Aeropuerto de Jaén, donde manifiesta lo siguiente:

RECLAMO:

Por falta de atención de los operadores de la empresa como nexo de comunicación con los responsables de la aerolínea (muchos pasajeros hemos perdido vuelos), no brindan soluciones ni apoyo a los usuarios. Además, no comunicaron de manera efectiva a los trabajadores de Latam, y rechazan tajantemente a los usuarios sin brindar ninguna información ni nada.

Pedido:

Que los operarios atiendan al usuario y tengan mínima comunicación con Latam para apoyar al usuario y brindar soluciones.

Debemos comenzar señalando que como operadores del Aeropuerto de Jaén tratamos siempre de brindar los mejores servicios a fin que nuestros usuarios puedan utilizar los servicios aeroportuarios con total normalidad, dentro de los protocolos de atención que se deben cumplir, bajo nuestra competencia, priorizando la seguridad de nuestras operaciones y de los usuarios de nuestros servicios.

Ahora bien, con relación al reclamo interpuesto tenemos que la Jefatura del Aeropuerto de Jaén emitido el Informe JZN-SPJE-153-2022-I, de fecha 16.08.2022, donde señalan que:

“Con respecto al reclamo se informa lo siguiente:

EL Oficial AVSEC, informa verbalmente sobre los hechos ocurridos que generaron el reclamo registrado en el formato N° 000172.

Los pasajeros llegaron tarde, después del cierre de embarque anunciado por personal de Tráfico de Latam”

Por lo que, se trasladó esa información lo cual generó molestia a la pasajera, quien exigió hablar con el responsable de la aerolínea. Ante lo cual, nuestro personal de seguridad en atención a lo solicitado, se comunicó con personal de la aerolínea, para informarle que había pasajeros en la zona de inspección y están solicitando hablar con los responsables de su embarque, se recibió como respuesta que saldrían a darles información pasando mucho tiempo para hacerse presente para atender a los pasajeros”.

En ese contexto, tenemos también que el citado informe señala que se brindó apoyo a los pasajeros comunicando la contingencia que se había generado a los trabajadores de la línea aérea, pero como comprenderán nuestro personal no tiene competencia ni se encuentra jerárquicamente sobre el personal de Latam y; por tanto, poder impartir instrucciones a línea aérea dentro de sus protocolos de embarque.

Por las consideraciones expuestas podemos concluir que no es competencia de mi representada las contingencias que haya tenido al momento de embarcar; toda vez que dicho procedimiento está a cargo de la línea aérea y/o de la empresa que ésta contrate para brindar el acotado servicio; por lo que sugerimos dirigir su reclamo a dichas empresas.

Siendo esto así, declaramos improcedente el reclamo interpuesto; 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 de reconsideración o apelación, 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.

Finalmente, conforme al numeral 2 del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de CORPAC S.A., notificamos la presente a través del correo electrónico remitido y/o la página web de la empresa a fin de garantizar su derecho al conocimiento oportuno de lo resuelto.

Atentamente,

Héctor Chalán Vargas
Gerente Central de Aeropuertos (e)
CORPAC S.A



N° 000172

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

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y Hora:

13/08/2022

* Nombre o Razón Social del reclamante:

Guerrero Castillo Yanela

* Domicilio:

Calle/Av./Jr.

Provincia:

Departamento:

* Tipo de Documento de Identidad

DNI

* N° de Documento de Identidad

71239141

* Correo electrónico:

yanelaliscet22@gmail.com

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

SI

NO

* Teléfono:

Fijo

Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

RECLAMO Y/O QUEJA

Por falta de atención de los operadores de la empresa como
nexo de comunicación con los responsables de la aerolínea.
(muchos pasajeros hemos perdido vuelos), no brindan soluciones ni apoyo a
los usuarios. Además, no comunicaron de manera efectiva a los trabajadores
de latam y rechazan tajantemente a los usuarios sin brindar ninguna
información al día.

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

que los operarios atiendan al usuario y tengan mínima
comunicación con latam para apoyar al usuario y brindar soluciones

SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)

Fecha de la ocurrencia

13/08/2022

Hora de la ocurrencia

11:07

Firma y/o huella digital del usuario o del representante

Firma y Sello de recibido
CORPAC S.A.

* Campos de llenado obligatorio

CORPAC S.A.

Arias Aleman, Jose

De: Arias Aleman, Jose
Enviado el: viernes, 2 de setiembre de 2022 16:56
Para: yanelalisset22@gmail.com
CC: Chalan Vargas, Hector; Crovetto Luna, Juan Carlos; Carrasco Holff, Jane; Reyes Gutierrez, Mayda
Asunto: RESP. RECLAMO 0172 - JAÉN
Datos adjuntos: Resp Reclamo 172 Jaén.pdf

Señora: YANELA GUERRERO CASTILLO

Buenos tardes. Por especial encargo de la Señor Héctor Chalán Vargas, Gerente Central de Aeropuertos (e) de CORPAC S.A, notificamos adjunto la Carta GCAP.AGCTA.0255.2022, de fecha 01 de setiembre del 2022, la cual contiene la respuesta al Reclamo N° 0172-2022, por hechos ocurridos en el Aeropuerto de Jaén.

Atentamente.

JOSÉ ARIAS ALEMAN
CORPAC S.A.