

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

**MTC/CORPAC S.A**  
**CARTA - GCAP.AGCTA.456.2023**

Callao, 14 de noviembre del 2023

Señora:  
**MELBA DILLERVA OBANDO**  
Urb. Santa Patricia el Salvador 211-Lima  
Correo Electrónico: melbadillervaz@gmail.com  
Presente. –

Asunto: Respuesta Reclamo N° 000009 – 2023 - Ilo - CORPAC S.A

De nuestra mayor consideración:

Por la presente, nos dirigimos a usted en atención al reclamo efectuado mediante Formato de Reclamo 000009-2023, de fecha 09.11.2023, por hechos ocurridos en el Aeropuerto de la ciudad de Ilo, en el cual señala lo siguiente:

RECLAMO:

*Las mancuernas las utilizo para mis terapias de manquito rotador de hombros y columna- tengo 72 años hice viaje de Lima a ILO el 1ro de noviembre*

Con relación al reclamo interpuesto debemos señalar que el Administrador del Aeropuerto de Ilo, a través del INFORME JZS.SPLO.255. 2023 de fecha 10.11.2023, referido al tema: “Artículo prohibido retenido y desechado en el receptáculo artículos prohibidos”, señala:

“Según informe del personal Oficial AVSEC en sala de embarque en la zona de control de equipajes de mano hoy 09-11-2023 se presentó una ocurrencia con un pasajero con equipajes de mano, al momento de la revisión con máquina de rayos X, se detectó dos (02) mancuernas (pesado) al interior del bolso, a la pasajera se le indica por favor podría abrir la bolso y mostrar las dichas mancuernas, la pasajera se negó en abrir a exigencia mostro e indica las mancuernas son para su terapia que no podía entregarlos que si podía salir de la sala de embarque y dejarlo afuera para llamar a su familiar y pueda recogerlo afuera de las instalaciones del terminal aéreo, Al respecto, se le indica; que podía salir siempre en cuando su familiar se encuentre afuera y al retorno debe volver a pagar Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto – TUUA, caso contrario al ser un objeto contundente (pesado), se encuentra en el grupo de objetos prohibidos en equipaje de mano. no pueden ser transportados en equipaje de mano, debido al riesgo que representa”

En ese contexto, señalamos que el artículo materia del reclamo, se encuentra prohibido de ser transportado en la zona de seguridad restringida de los aeropuertos, tal como lo dispone la Regulación Aeronáutica del Perú 107 “Medidas de seguridad de la Aviación Civil para el Operador de Aeródromo y Proveedor de Servicios de Tránsito Aéreo” ; por lo que procedemos a declararlo 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 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,

Ronald Espinoza Icaza  
Gerente Central de Aeropuertos  
CORPAC S.A

# LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN  
Nº 000009 20.....

Sede Aeroportuaria: ILO



COSTANERA SUR KM. 7-8 PAMPA DE PALOS DE ILO

## FECHA

DIA:	MES:	AÑO:
09	NOV	2023

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE O RAZON SOCIAL: MELBA DILLERUA OBANDO

DOMICILIO: DRB. STA. PATRICIA EL SALVADOR 211 LIMA

DNI/CE: 04629738 | TELÉFONO /E-MAIL: 972 730 195

MELBADILLERUA2@gmail.com

PADRE O MADRE: \_\_\_\_\_

### 2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO:  | DESCRIPCIÓN: DOS MANCUERDOS DE

SERVICIO:  | IRL C/O

### 3. DETALLES DE LA RECLAMACIÓN:

RECLAMO: <sup>1</sup>  | QUEJÁ: <sup>2</sup>

DETALLE PARA MI TERAPIA  
LOS MANCUERDOS LAS UTILIZO PARA  
MI TERAPIA DE MARGUITO POTAZA TUMBADO  
Y COLUMBA - TENGO 72 DÓES

Melba Dillerua  
FIRMA

HICE VIAJE LIMA - ILO EL 10/NOV CON BIEN  
PROBADO

### 4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

DETALLE \_\_\_\_\_  
FIRMA \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios. <sup>2</sup> QUEJÁ: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

## Arias Aleman, Jose Raul

---

**De:** Castro Tapia, Joel  
**Enviado el:** viernes, 1 de diciembre de 2023 15:04  
**Para:** Arias Aleman, Jose Raul  
**Asunto:** RV: Respuesta Reclamo 00009 - Ilo  
**Datos adjuntos:** CARTA RESPUESTA RECLAMO 09 - ILO (2).pdf; INFORME JZS.SPLO.255-2023 HOJA DE RECLAMACIONES N° 000009 -.pdf

Lo coordinado

Atentamente,



**JOEL CASTRO TAPIA**  
Analista Administrativo I  
Area de Gestión Comercial Técnico Administrativa(AGCTA)  
Teléf.: 230 - 1000 | Anexo 1568  
E-mail: [jcastro@corpac.gob.pe](mailto:jcastro@corpac.gob.pe)  
[www.corpac.gob.pe](http://www.corpac.gob.pe)  
Av. Elmer Faucett 3400 | Callao | Perú

---

**De:** Castro Tapia, Joel  
**Enviado el:** Wednesday, November 29, 2023 12:09 PM  
**Para:** melbadillervaz@gmail.com  
**CC:** Crovetto Luna, Juan Carlos <[jcrovetto@corpac.gob.pe](mailto:jcrovetto@corpac.gob.pe)>  
**Asunto:** Respuesta Reclamo 00009 - Ilo

Señora: **MELBA DILLERVA OBANDO**

Buenas tardes. Por especial encargo del Señor Ronald Espinoza Icaza, Gerente Central de Aeropuertos de CORPAC S.A, notificamos adjunto la Carta GCAP.AGCTA.0456.2023.C, de fecha 15 de noviembre del 2023, la cual contiene la respuesta al Reclamo 0009-2023, por hechos ocurridos en el Aeropuerto de la ciudad de Ilo.

Atentamente,



**JOEL CASTRO TAPIA**  
Analista Administrativo I  
Area de Gestión Comercial Técnico Administrativa(AGCTA)  
Teléf.: 230 - 1000 | Anexo 1568  
E-mail: [jcastro@corpac.gob.pe](mailto:jcastro@corpac.gob.pe)  
[www.corpac.gob.pe](http://www.corpac.gob.pe)  
Av. Elmer Faucett 3400 | Callao | Perú