CORPAC S.A.
¡Cielos peruanos en buenas manos!

CORPAC
Firmado Digitalmente por: JUAN CARLOS CROVETTO LUNA
Motivo: VISTO BUENO
Fecha: 09/11/2023 15:00:15

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

CORPAC
Firmado Digitalmente por: RONALD ALFREDO ESPINOZA ICAZA
Motivo: SUSCRIPTOR
Fecha: 10/11/2023 14:31:08

MTC/CORPAC S.A.
GCAP.AGCTA.0448.2023.C

Callao, 09 de noviembre del 2023

Señora:
ELENY MOYA
Av. Dos de Mayo 161 – San Isidro
Correo electrónico: eleny_rocio@hotmail.com
Presente.

Asunto: Respuesta Reclamo N° 0089– 2023 - Lima - CORPAC S.A

De nuestra mayor consideración:

Por la presente, nos dirigimos a usted en atención al reclamo efectuado mediante correo electrónico, al cual se le asignó el Formato de Reclamo 0089-2023, de fecha 29.10.2023, por hechos ocurridos en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de la ciudad de Lima, en el cual señala lo siguiente:

> *RECLAMO: "solicitamos en el counter de la aerolínea silla de apoyo para subir las escaleras y nuevamente en sala de embarque volví a solicitar la silla. sin embargo, nos trasladamos hasta la puerta del avión y tuvimos que esperar hasta el siguiente bus con otros pasajeros hasta que llegue el personal y la silla. esperamos más de 15min cerca a las escaleras y turbinas del avión con el ruido que nos dejaba sordos, pedí audífonos y la sra. danery meza respondió fastidiada que ella no entrega audífonos y que esperemos que no es problema suyo que no podamos subir . luego llego el personal y luego de subirlo al interior del avión el sr. franklin manyari lo levanto bruscamente sin tener en cuenta que mi padre es una persona mayor y claramente requiere ayuda para ponerse de pie".*

Con relación al reclamo interpuesto debemos señalar que el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de la ciudad de Lima - fue concesionado por el Estado Peruano a la empresa Lima Airport Partners – LAP; por lo que los servicios aeroportuarios son administrados por la citada empresa concesionaria. Asimismo, observamos que el reclamo – Mala operación en el servicio de embarque y exposición a contaminación auditiva - compromete a la línea aérea LATAM. En ese contexto, señalamos que mi representada no tiene competencia alguna sobre las decisiones que la aerolínea; por lo que, sugerimos remitir su reclamo, a través de los diferentes canales de atención (página web, teléfono) que dispone LATAM para los fines señalados.

Por lo expuesto, y en atención a que su reclamo, este debe ser evaluado por otra entidad, al no ser de nuestra competencia, por lo que procedemos a declararlo improcedente; 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

CORPAC S.A.
¡Cielos peruanos en buenas manos!

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

DETALLE RECLAMO R-2023-00089

(!) Campos de llenado obligatorio Fecha de Registro 29 de Octubre del 2023

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre(s)	Apellido(s)	Tipo de Documento	N° de Documento	Teléfono
ELENY !	MOYA !	DNI	42759430 !	943413240 !

Dirección	Departamento	Provincia	Distrito
AV DOS DE MAYO 161 !	LIMA	LIMA	SAN ISIDRO

Representante Legal / Apoderado / Abogado. (Si lo hubiera)	Correo	Medio de Respuesta
	ELENY_ROCIO@HOTMAIL.COM !	E-MAIL

Aeropuerto	Fecha Ocurrencia	Número Correlativo Físico
LIMA - JORGE CHAVEZ	29/10/2023	!

RECLAMO Y / O QUEJA

SOLICITAMOS EN EL COUNTER DE LA AEROLÍNEA SILLA DE APOYO PARA SUBIR LAS ESCALERAS Y NUEVAMENTE EN SALA DE EMBARQUE VOLVÍ A SOLICITAR LA SILLA. SIN EMBARGO, NOS TRASLADAMOS HASTA LA PUERTA DEL AVIÓN Y TUVIMOS QUE ESPERAR HASTA EL SIGUIENTE BUS CON OTROS PASAJEROS HASTA QUE LLEGUE EL PERSONAL Y LA SILLA. ESPERAMOS MÁS DE 15MIN CERCA A LAS ESCALERAS Y TURBINAS DEL AVIÓN CON EL RUIDO QUE NOS DEJABA SORDOS. PEDÍ AUDÍFONOS Y LA SRA. DANERY MEZA RESPONDIÓ FASTIDIADA QUE ELLA NO ENTREGA AUDÍFONOS Y QUE ESPEREMOS QUE NO ES PROBLEMA SUYO QUE NO PODAMOS SUBIR . LUEGO LLEGO EL PERSONAL Y LUEGO DE SUBIRLO AL INTERIOR DEL AVIÓN EL SR. FRANKLIN MANYARI LO LEVANTO BRUSCAMENTE SIN TENER EN CUENTA QUE MI PADRE ES UNA PERSONA MAYOR Y CLARAMENTE REQUIERE AYUDA PARA PONERSE DE PIE. !

PEDIDO Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO (PRECISAR LO QUE SOLICITA MEDIANTE EL PRESENTE RECLAMO)

SANCION A LA EMPRESA POR MALA OPERACION EN EL SERVICIO DE EEMBARQUE Y EXPOSICION A CONTAMINACION AUDITIVA. !

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

TRIPULACION DE AEROLINEA SALIO A CONSULTAR LAS RAZONES POR LAS QUE NO SUBIA EL PAX. !

ADJUNTOS

Archivo	Nombre Archivo	Descargar
16983508465670782101459369784316.jpg	TARJETA DE EMBARQUE DE PAX	

1 de 1 N° de registros 1

Arias Aleman, Jose Raul

De: Castro Tapia, Joel
Enviado el: viernes, 10 de noviembre de 2023 15:59
Para: eleny_rocio@hotmail.com
CC: Crovetto Luna, Juan Carlos
Asunto: Respuesta Reclamo 0089 Lima
Datos adjuntos: CARTA RESPUESTA RECLAMO 89 (1).pdf

Seguimiento:

Destinatario	Entrega	Lectura
eleny_rocio@hotmail.com		
Crovetto Luna, Juan Carlos	Entregado: 10/11/2023 15:59	Leído: 10/11/2023 16:05

Señora: ELENY MOYA

Buenas tardes. Por especial encargo del Señor Ronald Espinoza Icaza, Gerente Central de Aeropuertos de CORPAC S.A, notificamos adjunto la Carta GCAP.AGCTA.0448.2023.C, de fecha 09 de noviembre del 2023, la cual contiene la respuesta al Reclamo 0089-2023, por hechos ocurridos en el Aeropuerto de Jorge Chávez de la ciudad de Lima..

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
www.corpac.gob.pe
Av. Elmer Faucett 3400 | Callao | Perú