

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

(SIRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora : **24/10/23** : **11:50**

* Nombre o Razón Social del reclamante : **Zoilo Luz Valdivia Origuels**

* Domicilio : Calle/AV/Jr. **TOMASA RÍO CONDENSATA 1432 - Dpto. CURIA**

Provincia : **CURIA**

Departamento : **CURIA**

* Tipo de Documento de Identidad **DNI: 23944411**

* Nº de Documento de Identidad **23944411**

* Correo electrónico : **Zoilo.luz.valdivia@gmail.com**

Autorizo me notifiquen la respuesta al presente reclamo a esta cuenta de correo SI NO

* Teléfono : **984927203**
Fijo

Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

*** RECLAMO Y/O QUEJA**

CENTRAL TELEFONOS (Fijo) DE INFORMES - AEROPUERTO CURIA, "NUNCA" RESPONDEN. CUANDO SE PREGUNTA INDICAN QUE ESTO NO LOGRADO.

*** PEDIDO (Precisar lo que se solicita mediante el presente reclamo) Y FUNDAMENTE DEL RECLAMO**

ARREGLAR EL TELEFONO DE INFORMES.

SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)

Fecha de la ocurrencia **24/10/23**

Hora de la ocurrencia **11:50**

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Firma y/o huella digital del usuario o del representante

Firma y Sello de recibido
CORPAC S.A.

Campos de llenado obligatorio

[Handwritten text]
ced. 07295
ARTURO BOCAYO S.

CORPAC S.A.



Ing. Juan Samuel Borda Tamayo
Gerente del Aeropuerto Internacional de Cusco (e)
CORPAC S.A.

Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.
Aeropuerto Internacional del Cusco
Av. Velasco Astete S/N
Celular: 978471890
Correo electrónico: legalcusco.corpac@gmail.com
www.corpac.gob.pe



SEGUNDO: Téngase en cuenta también que, de acuerdo al Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, los reclamos pueden referirse sobre las siguientes materias:

- Facturación o cobro de los servicios por uso de infraestructura
- Si condicionan la atención de su reclamo al pago de la tarifa
- La calidad y oportuna prestación de los servicios, tomando como referencia lo que señalan los respectivos contratos de concesión y la normativa vigente
- Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, provocados por negligencia o incompetencia o dolo de la entidad prestadora, sus funcionarios o dependientes
- Cualquier reclamo que surja de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso de la ITUP
- Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limiten el acceso individual a los servicios de responsabilidad de las Entidades Prestadoras
- Información defectuosa entregada a los usuarios, respecto a las tarifas o condiciones de servicio

TERCERO: De acuerdo con el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. se le otorga el plazo de 02 días hábiles contabilizados desde el día siguiente de recibida la presente carta, con la finalidad de que usted remita lo requerido, caso contrario su reclamo será declarado inadmisibile. La información podrá ser remitida a la dirección de correo electrónico legalcusco.corpac@gmail.com

CUARTO: Asimismo, debemos informarle que, de acuerdo al artículo 41° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN su reclamo será resuelto en un plazo de 15 días de tomado conocimiento su reclamo.

QUINTO: De conformidad con el numeral 2), del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de CORPAC S.A., aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 065-2011-OSITRAN, se le notificará la presente resolución a su correo consignado en el Buzón de Reclamos de CORPAC S.A.

Atentamente,

MTC/CORPAC S.A.
CARTA GCAP.SPZO.556.2023

Cusco, 26 de octubre del 2023

SRA. ZOILA LUZ VALDIVIA ORIHUELA
zoililuz.valdivia@gmail.com

Presente.-

**ASUNTO: RECLAMO DE USUARIO DE
CORPAC S.A.**

De nuestra mayor consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted en atención a su reclamo interpuesto a través del Libro de Reclamaciones de CORPAC S.A., formato N° 00257, en fecha 24.0.2023, en el cual precisa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

CENTRAL TELEFÓNICA (FIJO) DE INFORMES AEROPUERTO CUSCO, NUNCA RESPONDEN. CUANDO SE PREGUNTA INDICAN QUE ESTA MALOGRADO.

PEDIDO

Arreglar el teléfono de informes

Al respecto, dejamos constancia que se ha recibido su reclamo. y lamentamos las molestias ocasionadas a su persona, una vez tomado conocimiento de lo sucedido, se ha procedido a recabar la información pertinente a fin de atender oportunamente su reclamo.

PRIMERO: Sobre el particular debemos manifestarle que, de conformidad con los literales e) y f) del numeral 3), del artículo 14° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A. , a fin de calificar lo sucedido y efectuar las diligencias pertinentes, requerimos a usted más detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo, precisando el día, la hora, el modo, la forma y circunstancia del incidente, indicando si era pasajera o usuaria del terminal aéreo, para lo cual deberá remitirnos su Boarding pass, así como los medios probatorios que sustenten su reclamo.

Medina Miranda, Yaneth

De: Medina Miranda, Yaneth
Enviado el: jueves, 26 de octubre de 2023 14:24
Para: Alvarez Gonzales, Virginia
Asunto: RECLAMO N° 257 / ZOILA LUZ VALDIVIA ORIHUELA

Dra. Virginia

Previo un cordial saludo , por medio de la presente le envío el reclamo N° 257

RECLAMO

Central Telefónica (fijo) de Informes Aeropuerto Cusco, NUNCA RESPONDEN. Cuando se pregunta indican que esta malogrado.

PEDIDO

Arreglar el teléfono de Informes.

A-MAIL

Zoililuz.valdivia@gmail.com

Atentamente:



YANETH MEDINA MIRANDA
CORPAC S.A. - Área de Servicios Aeroportuarios
Cusco - Asistente Servicios Aeroportuarios
E-mail: acusco9@corpac.pe
www.corpac.gob.pe
Av. Velasco Astete S/N | San Sebastián | Cusco | Perú

Alvarez Gonzales, Virginia

De: Arevalo de Guarniz, Marjorie
Enviado el: lunes, 30 de octubre de 2023 11:30
Para: Alvarez Gonzales, Virginia
CC: Borda Tamayo, Juan Samuel
Asunto: RECLAMO DE USUARIO DE CORPAC S.A.
Datos adjuntos: CARTA GCAP.SPZO.0556.2023.docx RECLAMO 257 VALDIVIA ORIHUELA.pdf

Estimada Dra. Virginia buenos días.

Remito el correo mediante el cual se remitió la Carta GCAP.SPZO.0556.2023 a la Sra. Zoila Luz Valdivia Orihuela.

Atentamente,



MARJORIE ARÉVALO DE GUARNIZ
Asistente de la Gerencia del Aeropuerto Internacional de Cusco
CORPAC S.A
Teléf.: 01-414-1000 Anexo 8401 | Cel: 959339291
E-mail: marevalo@corpac.gob.pe / www.corpac.gob.pe
Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco

De: Arevalo de Guarniz, Marjorie
Enviado el: jueves, 26 de octubre de 2023 17:05
Para: zoililuz.valdivia@gmail.com
CC: Borda Tamayo, Juan Samuel <jbordat@corpac.gob.pe>
Asunto: RECLAMO DE USUARIO DE CORPAC S.A.

SRA. ZOILA LUZ VALDIVIA ORIHUELA

Por medio de la presente me dirijo a usted por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco Ing. Juan Samuel Borda Tamayo con la finalidad de brindar atención a su reclamo interpuesto a través del Libro de Reclamaciones de CORPAC S.A., formato N° 00257, en fecha 24.0.2023.

Atentamente,



MARJORIE ARÉVALO DE GUARNIZ
Asistente de la Gerencia del Aeropuerto Internacional de Cusco
CORPAC S.A
Teléf.: 01-414-1000 Anexo 8401 | Cel: 959339291
E-mail: marevalo@corpac.gob.pe / www.corpac.gob.pe
Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco

probatorios para la resolución del mismo.

SEGUNDO: En tal virtud, de conformidad con el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., se le confirió un plazo de dos (02) días hábiles, contabilizados desde el día siguiente de notificada la carta, para que cumpla con remitir lo requerido, bajo apercibimiento de declarar la inadmisibilidad del reclamo; plazo que venció el 02.05.2023. Por tal motivo, habiendo vencido los dos (02) días conferidos para tal fin y teniendo en cuenta que no ha cumplido con lo requerido, **el reclamo se declara INADMISIBLE**, en atención al artículo 30°, inciso b), del reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A.

TERCERO: Sin perjuicio de lo resuelto, hacemos de su conocimiento que, de no estar conforme con la respuesta emitida, conforme a los artículos 36 y 38 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., usted podrá interponer los recursos impugnatorios de reconsideración o apelación, mediante carta dirigida a CORPAC S.A., dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente carta de respuesta.

QUARTO: De conformidad con el numeral 2), del artículo 26 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nro. 065-2011-OSITRAN, se le notificará la presente resolución a su correo consignado en su reclamo.

Atentamente,

Ing. Juan Samuel Borda Tamayo
Gerente del Aeropuerto Internacional de Cusco (e)
CORPAC S.A.

MTC/CORPAC S.A.
CARTA GCAP.SPZO.598.2023

Cusco, 15 de noviembre del 2023

SRA. ZOILA LUZ VALDIVIA ORIHUELA
zoililuz.valdivia@gmail.com
Presente.-

**ASUNTO: RECLAMO DE USUARIO DE
CORPAC S.A.**

De nuestra mayor consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted en atención a su reclamo interpuesto a través del Libro de Reclamaciones de CORPAC S.A., formato N° 00257, en fecha 24.10.2023, en el cual precisa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

CENTRAL TELEFÓNICA (FIJO) DE INFORMES AEROPUERTO CUSCO, NUNCA RESPONDEN. CUANDO SE PREGUNTA INDICAN QUE ESTA MALGRADO.

PEDIDO

Arreglar el teléfono de informes

Al respecto debemos precisar que, lamentamos las molestias ocasionadas a su persona, una vez tomado conocimiento de lo sucedido, se ha procedido a recabar la información pertinente a fin de atender su reclamo.

PRIMERO: Mediante CARTA GCAP.SPZO.0556.2023, notificada a su persona en fecha 26.10.2023, a través del correo consignado en su reclamo, en atención a los literales e) y f), del numeral 3), del artículo 14° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., a fin de aclarar lo sucedido y efectuar las diligencias pertinentes, se le requirió Mayor detalle sobre los hechos que motivan el reclamo y, así mismo, la presentación de una copia de su *boarding pass*, que especificara el número de vuelo, y todo aquellos documentos pertinentes y/o medios

De: Microsoft Outlook
<MicrosoftExchange329e71ec88ae4615bbc36ab6ce41109e@fonafe.gob.pe>
Para: zoililuz.valdivia@gmail.com
Enviado el: miércoles, 15 de noviembre de 2023 12:51
Asunto: Retransmitido: SEGUNDA CARTA - RECLAMO N° 00257

Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega:

zoililuz.valdivia@gmail.com (zoililuz.valdivia@gmail.com)

Asunto: SEGUNDA CARTA - RECLAMO N° 00257



SEGUNDA CARTA
- RECLAMO N° 0...