



N° 000258

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

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora: 03/11/2023 11:30

\* Nombre o Razón Social del reclamante: Haroldo Palomino Sautzer

\* Domicilio: Calle/AV / Jr. Urb. BANCOPATA I-1 - SANTIAGO

Provincia: CUSCO Departamento: CUSCO

\* Tipo de Documento de Identidad: DNI \* Nº de Documento de Identidad: 23996249

\* Correo electrónico: haroldops@hot.mil.com

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

\* Teléfono: 952718043 Celular Fijo

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

\* RECLAMO Y/O QUEJA

EL INGRESO POR AL TERMINAL AEREO SE ENCUENTRA DESTIMADO POR LA PUERTA FRENTE AL GRIFO, ESTA NO TIENE SEÑALIZACIÓN (YA QUE HABITUALMENTE SIEMPRE LOS CUSQUEÑOS HEVOS INGRESADO Y SALIDO POR ESA PUERTA) (LO OTRO ES QUE PARA ACCEDER POR LA SIGUIENTE PUERTA), POR ACCESIBILIDAD UNIVERSAL HUBO DESOBTIMIZACION QUE DEJAN A LA COLAZA DE VEHICULOS Y POR \* PEDIDO (Precisar lo que se solicita mediante el presente reclamo) Y FUNDAMENTE DEL RECLAMO SE FACILITA ADECUADAMENTE LOS INGRESOS, TENER UN INTENTADO PERIÓDICO ACCESIBLE UNIVERSAL, POR LOS INGRESOS QUE SE TIENEN AL TERMINAL AEREO.

SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)

Fecha de la ocurrencia 03/11/2023

Hora de la ocurrencia 11:30

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.

**QUINTO:** Conforme al numeral 2, del artículo 20° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo 065-2011-OSITRAN, se le notifica la presente resolución a su correo electrónico consignado en el Formato para la Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A.

Atentamente,

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

cumpla con proporcionarnos mayor detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo, precisando el modo, forma y circunstancias del incidente, indicando si era pasajero o usuario del terminal aéreo y presentando su Boarding Pass, así como los medios probatorios que sustentan su reclamo.

**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 un plazo de dos (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 **INADMISIBLE**<sup>1</sup>. La información podrá ser remitida a la dirección de correo electrónico [legalcusco.corpac@gmail.com](mailto:legalcusco.corpac@gmail.com).

**CUARTO:** Así mismo, 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 máximo de quince (15) días de tomado conocimiento su reclamo.

<sup>1</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., Artículo 30° - B. – Inadmisibilidad del Reclamo. En caso que el órgano resolutorio advirtiera, dentro de los tres (03) días de presentado el reclamo que, el mismo carece de alguno de los requisitos de admisibilidad detallados en el Art. 14° del presente reglamento y ello no fue advertido por mesa de partes o las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias se emplazará inmediatamente otorgando un plazo de dos días hábiles para que el reclamante subsane la omisión. Si transcurrido el plazo el reclamante no presenta la subsanación respectiva, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó y declarando la inadmisibilidad del reclamo.



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**MTC/CORPAC S.A.**  
**CARTA GCAP.SPZO. 582.2023**

**SR. HAROLD PALOMINO SALAZAR**  
[haroldps@hotmail.com](mailto:haroldps@hotmail.com)  
**Presente.-**

Cusco, 07 de noviembre del 2023

**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 Buzón de Reclamos de CORPAC S.A., en fecha 03.11.2023, registrado en el Libro de Reclamaciones de CORPAC S.A. con Nro. 00258, en el cual informa lo siguiente:

**RECLAMO O QUEJA:**

El ingreso para el terminal aéreo se encuentra restringido por la puerta frente al grifo, esta no tiene señalización ( ya que habitualmente siempre los cusqueños hemos ingresado y salido por esa puerta la otra es que para acceder por la siguiente puerta, por accesibilidad universal una personal tiene que bajar a la calzada vehicular y exponer su vida.

**PEDIDO:**

Señalar adecuadamente los ingresos, tener un Itinerario peatonal accesible Universal, por los ingresos que se tienen al terminal aéreo.  
En espera de su atención.  
Atentamente:

Al respecto, 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:** 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

Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.

Aeropuerto Internacional del Cusco

Av. Velasco Astete S/N

Telular: 978471890

Correo electrónico: [legalcusco.corpac@gmail.com](mailto:legalcusco.corpac@gmail.com)

[www.corpac.gob.pe](http://www.corpac.gob.pe)

**CORPAC**  
Firmado Digitalmente por:  
BORDA TAMAYO Juan  
Samuel FAU 20100004675 sof  
Fecha: 07/11/2023 12:49:16



**De:** Arevalo de Guarniz, Marjorie  
**Enviado el:** martes, 7 de noviembre de 2023 14:10  
**Para:** haroldps@hotmail.com  
**CC:** Borda Tamayo, Juan Samuel; Alvarez Gonzales, Virginia; Bayro Alvarez, Carlos Javier  
**Asunto:** RECLAMO DE USUARIO DE CORPAC S.A CON NUMERO 00258  
**Datos adjuntos:** RECLAMO N°00258 - HAROLD PALOMINO SALAZAR.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega	Lectura
	haroldps@hotmail.com		
	Borda Tamayo, Juan Samuel	Entregado: 7/11/2023 14:10	
	Alvarez Gonzales, Virginia	Entregado: 7/11/2023 14:10	Leído: 7/11/2023 15:54
	Bayro Alvarez, Carlos Javier	Entregado: 7/11/2023 14:10	Leído: 7/11/2023 14:19

HAROLD PALOMINO SALAZAR

Por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco, Ing. Samuel Borda Tamayo, me dirijo a usted en atención a su reclamo interpuesto a través del Buzón de Reclamos de CORPAC S.A., en fecha 03.11.2023, registrado en el Libro de Reclamaciones de CORPAC S.A. con Nro. 00258.

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](mailto:marevalo@corpac.gob.pe) / [www.corpac.gob.pe](http://www.corpac.gob.pe)  
Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco

**PRIMERO:** Mediante CARTA GCAP.SPZO.0582.2023, notificada a su persona en fecha 07.11.2023, 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 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.

**QUINTO:** 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.**

<sup>1</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., Artículo 30° - B. – Inadmisibilidad del Reclamo. En caso que el órgano resolutorio advirtiera, dentro de los tres (03) días de presentado el reclamo que, el mismo carece de alguno de los requisitos de admisibilidad detallados en el Art. 14° del presente reglamento y ello no fue advertido por mesa de partes o las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias se emplazará inmediatamente otorgando un plazo de dos días hábiles para que el reclamante subsane la omisión. Si transcurrido el plazo el reclamante no presenta la subsanación respectiva, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó y declarando la inadmisibilidad del reclamo.

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

MTC/CORPAC S.A.  
CARTA GCAP.SPZO. 604.2023

Cusco, 16 de noviembre del 2023

**SR. HAROLD PALOMINO SALAZAR**  
haroldps@hotmail.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 Buzón de Reclamos de CORPAC S.A., en fecha 03.11.2023, registrado en el Libro de Reclamaciones de CORPAC S.A. con Nro. 00258, en el cual informa lo siguiente:

**RECLAMO O QUEJA:**

El ingreso para el terminal aéreo se encuentra restringido por la puerta frente al grifo, esta no tiene señalización ( ya que habitualmente siempre los cusqueños hemos ingresado y salido por esa puerta la otra es que para acceder por la siguiente puerta, por accesibilidad universal una personal tiene que bajar a la calzada vehicular y exponer su vida.

**PEDIDO:**

Señalizar adecuadamente los ingresos, tener un Itinerario peatonal accesible Universal, por los ingresos que se tienen al terminal aéreo.

En espera de su atención.  
Atentamente:

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.

**Alvarez Gonzales, Virginia**

---

**De:** Arevalo de Guarniz, Marjorie  
**Enviado el:** Lunes, 20 de noviembre de 2023 12:09  
**Para:** Alvarez Gonzales, Virginia  
**CC:** Borda Tamayo, Juan Samuel; Bayro Alvarez, Carlos Javier; Medina Miranda, Yaneth  
**Asunto:** RECLAMO DE USUARIO N° 00258

Estimada Dra. Virginia buenos días,

Remito en cargo del reclamo 00258

Atentamente,



**MARJORIE AREVALO DE GUARNIZ**  
Asistente de la Gerencia del Aeropuerto Internacional de Cusco  
CORPAC S.A.  
Telef. 01-414 1000 Anexo 8401 | Cel. 989339291  
E-mail: [marevalo@corpac.gob.pe](mailto:marevalo@corpac.gob.pe) | [www.corpac.gob.pe](http://www.corpac.gob.pe)  
Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco

---

**De:** postmaster@outlook.com <postmaster@outlook.com>  
**Enviado el:** viernes, 17 de noviembre de 2023 12:43  
**Para:** Arevalo de Guarniz, Marjorie  
**Asunto:** Entregado: RECLAMO DE USUARIO N° 00258

**El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:**

[haroldps@hotmail.com](mailto:haroldps@hotmail.com)

**Asunto:** RECLAMO DE USUARIO N° 00258