

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

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora :

16/04/2024

* Nombre o Razón Social del reclamante :

CM GEN Sankha

* Domicilio : Calle/ AV / Jr.

CHASUA S/N URBANIZA

Provincia :

Urbubuz

Departamento :

Cusco

* Tipo de Documento de Identidad

CE-000599002
C extranjero

* N° de Documento de Identidad

000599002

* Correo electrónico :

testapost@grupodemanera

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

SI

NO

* Teléfono :

900757830

Fijo

900757830

Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

* RECLAMO Y/O QUEJA

Como es posible que el aeropuerto internacional de Cusco no tenga tel.??

Hebre ahs por una emergencia.

adn. ni hizo se encuentra perdido es su responsabilidad

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

Que por favor sean mas ubicados y que hagan para ayudarme... nada?

SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)

Fecha de la ocurrencia

16/04/2024

Hora de la ocurrencia

16:10

Firma y/o huella digital del usuario o del representante

Firma y Sello de recibido
CORPAC S.A. 07193

* Campos de llenado obligatorio

USUARIO

Notificar al whatsapp y al correo

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.256.2024.C.

Cusco, 17 de abril del 2024.

SEÑORA:
CARMEN SANTILLAN
teatrojustoatiempo@gmail.com
Teléfono: 900757830
Presente. -

ASUNTO: Reclamo Usuarios de CORPAC S.A.

De nuestra mayor consideración

Por la presente, me dirijo a usted en atención a su reclamo interpuesto el día 16.04.2024, en el libro de Reclamos de CORPAC S.A., registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número **N.º 00295**, donde indica lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

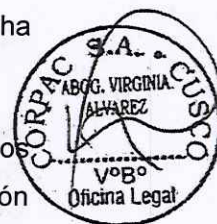
**"COMO ES POSIBLE QUE EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE CUSCO
NO TENGA TEL.??
LLAME 4HS POR UNA EMERGENCIA
MI HIJO SE ENCUENTRA PERDIDO ES SU RESPONSABILIDAD"**

PEDIDO

**"QUE (ILEGIBLE) SEAN MAS UBICADO
Y QUE HARA PARA AYUDARME ... NADA?"**

Al respecto, dejamos constancia que se ha recibido su reclamo y lamentamos las molestias causadas a su persona, una vez tomado conocimiento de lo sucedido se ha procedido a recabar la información pertinente a fin de absolver 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.SA, a fin de clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias pertinentes, requerimos **a usted cumpla con proporcionarnos mayor detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo**; indicar si su hijo y usted eran pasajeros o usuarios del terminal aéreo (adjuntando los **Bording Pass**); aunado a ello, los medios probatorios que sustenten los sucesos que usted nos narra. La información deberá ser remitida a la dirección de correo electrónico legalcusco.corpac@gmail.com.



SEGUNDO: De acuerdo con Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA se le otorga un plazo de dos **(02) días hábiles¹**, contabilizados desde el día siguiente de recibida la presente Carta, a fin de que pueda remitir lo requerido, caso contrario, vuestro reclamo será declarado **INADMISIBLE**. La información deberá ser remitida a la dirección de correo electrónico legalcusco.corpac@gmail.com.

TERCERO: 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 previo 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 otorgada a los usuarios, respecto a las tarifas o condiciones de servicio*

CUARTO: Conforme al numeral 2, de los artículos 26 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.SA aprobado por Resolución Consejo Directivo 065-2011-OSITRAN estamos notificando la presente resolución a su correo electrónico consignado en el Buzón Virtual de Reclamos de CORPAC S.A.

Atentamente,

Dr. Fernando Alfredo Del Busto Novoa.
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco.
CORPAC S.A.



¹ Conforme lo dispuesto por el segundo párrafo del Art. 37° del Reglamento para la Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, concordante con el segundo párrafo del Art. 30° del Reglamento Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.

 Responder a todos |   Eliminar Correo no deseado |  ...



PRIMERA CARTA EN RESPUESTA AL RECLAMO NRO 295



Apoyo Cusco 8

mié 17/04/2024 15:55

Para: teatrojustoatiempo@gmail.com

Cc: Fernandez Saldarriaga, Jorge Antonio; Alvarez Gonzales, Virginia; Bayro Alvarez, Carlos Javier;
Tinco Bocangel, Jesus; Arevalo de Guarniz, Marjorie 

 Responder a todos | 

Elementos enviados

MTCCORPAC.S.A. GCAP....

363 KB



 Mostrar todos 1 archivos adjuntos (363 KB) [descargar](#)

Señora Carmen buenas tardes:

Por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco adjunto la Carta MTC/CORPAC.S.A. GCAP.SPZO.256.2024.C., en respuesta a su reclamo Nro 295, interpuesto con fecha 16.04.2024 en el libro de reclamaciones de esta Sede Aeroportuaria.

Atentamente,

AARON JOSUE ORELLANA SAIRE

PRACTICANTE PRO-PROFESIONAL

OFICINA LEGAL - CUSCO

Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

Teléf.: 230 - 1000 Anexo 8404 |

E-mail:acusco8@corpac.pe /

www.corpac.gob.pe

Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco



PRIMERA CARTA EN RESPUESTA AL RECLAMO NRO 295



Asunto: Carta N° 001

Señor/a [Nombre y Apellido]

En respuesta a su reclamo N° 295, registrado el día 17 de abril de 2024, en el cual se solicita la devolución de los documentos que se le entregaron el día 17 de abril de 2024, en el marco del proceso de selección para el cargo de [Cargo], se informa que los documentos que se le entregaron el día 17 de abril de 2024, en el marco del proceso de selección para el cargo de [Cargo], se encuentran en poder de la [Entidad] y se le entregaron el día 17 de abril de 2024, en el marco del proceso de selección para el cargo de [Cargo].

Atentamente,

[Firma]

[Nombre y Apellido]

[Cargo]

[Entidad]

Por encargo del Director del Área de [Cargo], se informa que los documentos que se le entregaron el día 17 de abril de 2024, en el marco del proceso de selección para el cargo de [Cargo], se encuentran en poder de la [Entidad] y se le entregaron el día 17 de abril de 2024, en el marco del proceso de selección para el cargo de [Cargo].

Atentamente,

[Firma]

[Nombre y Apellido]

[Cargo]

[Entidad]

[Cargo]

[Cargo]

[Cargo]

[Cargo]

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.271.2024.C.

Cusco, 22 de abril del 2024.

SEÑORA:
CARMEN SANTILLAN
teatrojustoatiempo@gmail.com
Teléfono: 900757830
Presente. -

ASUNTO: Reclamo Usuarios de CORPAC S.A.

De nuestra mayor consideración

Por la presente, me dirijo a usted en atención a su reclamo interpuesto el día 16.04.2024, en el libro de Reclamos de CORPAC S.A., registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número **N.º 00295**, donde indica lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

**"COMO ES POSIBLE QUE EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE CUSCO
NO TENGA TEL.??
LLAME 4HS POR UNA EMERGENCIA
MI HIJO SE ENCUENTRA PERDIDO ES SU RESPONSABILIDAD"**

PEDIDO

**"QUE (ILEGIBLE) SEAN MAS UBICADO
Y QUE HARA PARA AYUDARME ... NADA?"**

Al respecto, debemos indicar lo siguiente:

PRIMERO: Mediante Carta GCAP.SPZO.0256.2024, de fecha 17.04.2024, notificado a su persona en la misma fecha, a través del correo electrónico consignado en su reclamo (teatrojustoatiempo@gmail.com); se puso en conocimiento que de acuerdo a los literales e) y f) del numeral 3 del artículo 14º del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., se le requirió a usted cumpla con proporcionarnos mayor detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo y asimismo nos adjunte una copia de su *boarding pass* y de su hijo (indicando si eran usuarios o pasajeros del terminal aéreo), además de solicitarle que, adjunte cualquier otro documento como medio probatorio pertinente, información que debía de ser remitida a la brevedad posible, de recibida la Carta GCAP.SPZO.0256.2024, **no habiendo cumplido con remitir la información solicitada.**



SEGUNDO: Por lo que, estando dentro del plazo para resolver su reclamo, sin contar con la información, ni medios probatorios solicitados y habiéndosele proporcionado el siguiente correo legalcusco.corpac@gmail.com, en la Carta GCAP.SPZO.0256.2024 de fecha 17.04.2024, comunicándole en ella que remita la información solicitada; se advierte que, hasta la fecha no ha remitido mayor información, ni ha realizado las aclaraciones necesarias, menos a través del aplicativo web de CORPAC SA.

TERCERO: Es así que, no habiéndose acreditado su condición de usuario intermedio o final del Terminal Aéreo del Cusco, toda vez que no presentó su *bording pass* ni el de su hijo; tampoco, haber adjuntado ningún medio probatorio; vuestro reclamo se declara **INADMISIBLE**, en atención al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A.

CUARTO: Sin perjuicio de lo anterior, hacemos de su conocimiento que, de no estar conforme con la respuesta emitida, conforme los artículos 36° y 38° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de CORPAC S.A., usted podrá interponer 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.

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,

Dr. Fernando Alfredo Del Busto Novoa.
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco.
CORPAC S.A.



REMITO SEGUNDA CARTA EN RESPUESTA AL RECLAMO NRO 295

Apoyo Cusco 8

mié 24/04/2024 09:58

Para: teatrojustoatiempo@gmail.com <teatrojustoatiempo@gmail.com>;

Cc: Alvarez Gonzales, Virginia <vialvarez@corpac.gob.pe>; Bayro Alvarez, Carlos Javier <cbayro@corpac.gob.pe>; Arevalo de Guarniz, Marjorie <marevalo@corpac.gob.pe>; Fernando Alfredo Del Busto Novoa <fdelbusto@corpac.gob.pe>; Tinco Bocangel, Jesus <jtinco@corpac.gob.pe>;

 1 archivos adjuntos (239 KB)

MTCCORPAC.S.A. GCAP.SPZO.271.2024.C..pdf;

Señora Carmen buenos días

Por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco adjunto la carta MTCCORPAC.S.A. GCAP.SPZO.271.2024.C., de fecha 22.04.2024, en respuesta a su reclamo interpuesto en el libro de reclamaciones de esta Sede Aeroportuaria, en fecha 16.04.2024.

Atentamente,

AARON JOSUE ORELLANA SAIRE

PRACTICANTE PRO-PROFESIONAL

OFICINA LEGAL - CUSCO

Aeropuerto Internacional Velasco Astete del Cusco

Teléf.: 230 - 1000 Anexo 8404 |

E-mail: acusco8@corpac.pe /

www.corpac.gob.pe

Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco

