

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

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora :

**25/4/24** :

\* Nombre o Razón Social del reclamante :

**ROSA ZUZUNAGA**

\* Domicilio :

Calle/ AV / Jr. **HUBER RAY 38-50**

Provincia :

**URUBUMBA**

Departamento :

**CUZCO**

\* Tipo de Documento de Identidad

**29666646**

\* N° de Documento de Identidad

**DNI**

\* Correo electrónico :

**rosa.zuzunaga@gmail.com**

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

SI

NO

\* Teléfono :

Fijo

**759830153**

Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

**\* RECLAMO Y/O QUEJA**

**ESTOY HACIENDO UN VUELO INTERNACIONAL Y TENIENDO TARJETA VIP NO ME DEJAN PASAR A SALONES VIP PORQUE LA PUERTA ESTA CERRADA**

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

**SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)**

Fecha de la ocurrencia

**25/4/24**

Hora de la ocurrencia

**10:40**

Firma y/o huella digital del usuario o del representante

Firma y Sello de recibido CORPAC S.A.

\* Campos de llenado obligatorio



**MTC/CORPAC.S.A.**  
**GCAP.SPZO.272.2024. C.**

Cusco, 25 de abril del 2024.

**SEÑORA:**  
**ROSA ZUZUNAGA**  
**rosi.zuzunaga@gmail.com**  
**Teléfono: 959-830155**  
**Presente.** -

**ASUNTO: Reclamo Usuarios de CORPAC S.A.**

De nuestra mayor consideración

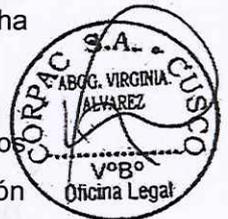
Por la presente, me dirijo a usted en atención a su reclamo interpuesto el día 25.04.2024, en el libro de Reclamos de CORPAC S.A., registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número **N.º 00296**, donde indica lo siguiente:

**RECLAMO O QUEJA:**

**"ESTOY HACIENDO UN VUELO INTERNACIONAL Y TENIENDO TARJETA VIP NO ME DEJAN PASAR A SALONES VIP PORQUE LA PUERTA ESTA CERRADA"**

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 14º 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;** adjuntar su **Bording Pass**, especificando su número de vuelo; 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](mailto: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 hábiles**<sup>1</sup>,

<sup>1</sup> Conforme lo dispuesto por el segundo párrafo del Art. 37º del Reglamento para la Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRÁN, concordante con el segundo párrafo del Art. 30º del Reglamento Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

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](mailto: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 Libro de Reclamaciones de CORPAC S.A.

Atentamente,

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



 Responder a todos |  Eliminar Correo no deseado | 



## REMITO PRIMERA CARTA EN RESPUESTA AL RECLAMO NRO 296



Apoyo Cusco 8

Hoy, 14:11

rosi.zuzunaga@gmail.com; Alvarez Gonzales, Virginia; Arevalo de Guarniz, Marj+3 destinatarios 

 Responder a todos | 

Elementos enviados

GCAP.SPZO.272.2024. C...   
360 KB

descargar

Señora Rosa Buenas tardes

Por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco adjunto la carta MTCCORPAC.S.A. GCAP.SPZO.272.2024.C., de fecha 25.04.2024, en respuesta a su reclamo interpuesto en el libro de reclamaciones de esta Sede Aeroportuaria, en fecha 25.04.2024.

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](mailto:acusco8@corpac.pe) /

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

Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco





**MTC/CORPAC.S.A.**  
**GCAP.SPZO.297.2024.C.**

Cusco, 08 de mayo del 2024.

**SEÑORA:**  
**ROSA ZUZUNAGA**  
**rosi.zuzunaga@gmail.com**  
**Teléfono: 959830155**  
**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 25.04.2024, 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 00296, donde indica lo siguiente:

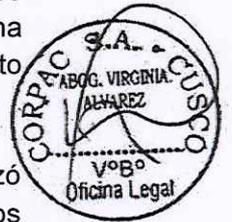
**RECLAMO O QUEJA:**

**"ESTOY HACIENDO UN VUELO INTERNACIONAL Y TENIENDO TARJETA VIP NO ME DEJAN PASAR A SALONES VIP PORQUE LA PUERTA ESTA CERRADA"**

Al respecto, lamentamos los hechos que dieron origen a su reclamo; asimismo, debemos indicar los siguiente:

**PRIMERO:** Mediante Carta GCAP.SPZO.272.2024, notificado a su persona en fecha 25.05.2024, a través del correo electrónico 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.<sup>1</sup>, a fin de clarificar lo sucedido y poder efectuar las diligencias pertinentes, 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*, además de solicitar que adjunte cualquier otro documento pertinente.

**SEGUNDO:** Sin perjuicio de lo anterior, debemos señalar que CORPAC S.A., realizó las investigaciones correspondientes, por lo tanto, se solicitó al Area de Servicios Aeroportuarios de CORPAC S.A., cumpla con informar los hechos a los que refiere en vuestro reclamo, en ese sentido, se emitió el Informe N.º 002.A.S.A/AVSEC 2024/AIAVA-CUSCO, de fecha 26.04.2024, que indica lo siguiente:



<sup>1</sup> Cita textual de la norma, que establece:

"e. Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.

f. Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante."

**INFORME N°002. A.S.A / AVSEC 2024 / AIAVA-CUSCO**

PARA : ING. JUAN SAMUEL BORDA TAMAYO  
Jefe de Servicios Aeroportuarios - AIVA

DE : ARTURO SARAVIA ARANIBAR  
Oficial AVSEC. Coordinador

ASUNTO : LIBRO DE RECLAMACIONES  
De la Sra. Rosa Zuzunaga

REFERENCIA: SALA INTERNACIONAL (Uso de salón VIP)

FECHA : Cusco, 26 de abril del 2024

Previo un cordial saludo paso a informarle lo siguiente:

1. La pasajera Rosa Zuzunaga, del vuelo internacional AVIANCA 104 con destino a La Paz Bolivia solicita ingresar al salón VIP que se encuentra en la sala de embarque nacional.
2. Se le indica que el salón VIP se ubica en la sala nacional y por lo tanto no está permitido el ingreso al salón VIP de la sala internacional por motivos de seguridad debido a que una vez que la pasajera ya pasó por el control Migratorio no es posible salir de la zona internacional.
3. Existe una cafetería en la sala internacional se le indicó a la pasajera, pero la Sra. De todas maneras, quería ingresar al salón VIP indicando que en esa cafetería no podía utilizar su tarjeta VIP.
4. Se coordinó con la aerolínea para que la pasajera pueda pasar al salón VIP en forma excepcional lo cual fue negativo.
5. Suponiendo que la aerolínea haya aceptado su ingreso a la pasajera al salón VIP había que hacer otra coordinación con Migraciones.

Es lo que informo a usted para los fines del caso.

Atte.

  
Arturo Saravia Aranibar  
Oficial de Seguridad Aeroportuaria  
Cód. 07245



**TERCERO:** En fecha 28.04.2024, mediante comunicación digital, vía correo electrónico ([rosi.zuzunaga@gmail.com](mailto:rosi.zuzunaga@gmail.com)), usted nos remitió su *Bording Pass* y nos comunicó lo siguiente:

Rosi Zuzunaga <[rosi.zuzunaga@gmail.com](mailto:rosi.zuzunaga@gmail.com)>  
Ayer, 04:45  
Apoyo Cusco 8; Alvarez Gonzales, Virginia; Arevalo de Guarniz, Marjorie; +3 destinatarios

Bandeja de entrada

De Cusco a La Paz

CUZ → LPB		CUZ → LPB	
[A tiempo]		[A tiempo]	
Fecha de salida: 25 de abr	Fecha de llegada: 25 de abr	Fecha de salida: 25 de abr	Fecha de llegada: 25 de abr
Salida: 12:05	Hora de llegada: 14:15	Salida: 12:05	Hora de llegada: 14:15
Hora de abordaje: 11:05	Puerta: Revíse los monitores	Hora de abordaje: 11:05	Puerta: Revíse los monitores
Pasajero: AMADOR VYNAL E		Pasajero: ROSA ZUZUNAGA V	
Origen: CUSCO		Origen: CUSCO	
Asiento: 21C		Asiento: 21B	

Enviar pasabordos

Enviado desde mi iPhone

Sres Corpac, este es mi bording, el problema es que hay un solo concesionario, en los restaurant y por supuesto que es mas rentable vender una empanada a 6 dólares que aceptar la tarjeta priority pass. Pues es el mismo concesionario el de todos los restaurant y del salón VIP. Primero me dicen que es la línea aérea la que tiene que autorizar, luego el jefe de seguridad, y luego que no se puede pasar al salón VIP. Pues es sola para nacional, pues hay mas público en ese sector. Gracias



*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

**CUARTO:** Al respecto, lamentamos las molestias causadas a partir de este impase; dado que la Sala de Embarque Internacional no cuenta con un salón VIP por la remodelación del Aeropuerto, y por motivos de seguridad los usuarios del terminal de vuelos internacionales, no pueden hacer uso del salón VIP de vuelos nacionales. Sin embargo, la gerencia a mi cargo está realizando las gestiones correspondientes para poder habilitar un ambiente adecuado para los usuarios VIP (Salón VIP), en la Sala de Embarque Internacional del Aeropuerto el Cusco, el mismo que estará disponible a la brevedad.

**QUINTO:** Por lo tanto, tras la evaluación de su reclamo y los documentos recabados por parte de esta Gerencia, vuestro reclamo se declara **FUNDADO**, en atención al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., concordante con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**SEXTO:** 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.

**SÉPTIMO:** 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.**





 Responder a todos |  Eliminar Correo no deseado | 

## SEGUNDA CARTA GCAP.SPZO.297.2024.C. EN RESPUESTA A VUESTRO RECLAMO NRO 296



Apoyo Cusco 8

Hoy, 14:37

rosi.zuzunaga@gmail.com; Alvarez Gonzales, Virginia; Fernando Alfredo Del Bu 

 Responder a todos | 

Elementos enviados

CARTA GCAP.SPZO.297....   
404 KB

 Mostrar todos 1 archivos adjuntos (404 KB) [descargar](#)

Señora Rosa buenas tardes

Por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco adjunto la carta MTCCORPAC.S.A. GCAP.SPZO.297.2024.C., de fecha 08.05.2024, en respuesta a su reclamo interpuesto en el libro de reclamaciones de esta Sede Aeroportuaria, en fecha 25.04.2024.

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](mailto:acusco8@corpac.pe) /  
[www.corpac.gob.pe](http://www.corpac.gob.pe)  
Av. Velasco Astete s/n | Wanchaq | Cusco



# SEGUNDA CARTA GCAP.SPZO.297.2024.C. EN RESPUESTA A VUESTRO RECLAMO NRO 296



Nombre de Usuario

Correo electrónico

Asunto: CARTA GCAP.SPZO.297.2024.C.

Fecha

El presente correo electrónico es una copia de la información que se encuentra en el sistema de correo electrónico de esta institución.

Por favor, no envíe respuestas a este correo electrónico.

Por medio del Comité del Proceso de Atención al Ciudadano del GCAP, se ha atendido el reclamo que usted presentó el día 28 de agosto de 2024, en relación a su reclamo número 296. En consecuencia, se le informa que el reclamo ha sido atendido y se le ha informado de los resultados de la investigación que se realizó el día 28 de agosto de 2024.

Atentamente,

Nombre del Encargado

Cargo

Correo electrónico

Nombre de la Institución

Código de la Institución

Dirección

Teléfono

Correo electrónico de contacto