

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

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora : 10:30 A 29/04/24 :

\* Nombre o Razón Social del reclamante : Antoneta Palomina Contreras

\* Domicilio : Calle/ AV / Jr.

Provincia : Cusco

Departamento:

\* Tipo de Documento de Identidad 07627324

\* Nº de Documento de Identidad 076 273 24

\* Correo electrónico : Antoneta.022@Hotmail.com

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

\* Teléfono : 974 717478  
Fijo

974 217471  
Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

**\* RECLAMO Y/O QUEJA**

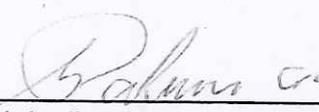
No se encuentra papel Higienico

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

**SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)**

Fecha de la ocurrencia 29/04/24

Hora de la ocurrencia 11:30

  
Firma y/o huella digital del usuario o del representante

  
Firma y Sello de recibido  
CORPAC S.A.

A. SARQUIA D.  
cod. 07295

\* Campos de llenado obligatorio

USUARIO



**MTC/CORPAC.S.A.**  
**GCAP.SPZO.280.2024.C.**

Cusco, 30 de abril del 2024.

**SEÑORA:**  
**ANTONIETA PALOMINO**  
**antonela022@hotmail.com**  
**Teléfono: 974717471**  
**Presente.** -

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

De nuestra mayor consideración

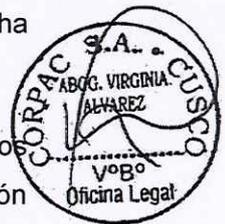
Por la presente, me dirijo a Ud. en atención a su reclamo interpuesto el día 29.04.2024, a través del libro de Reclamos de CORPAC S.A., registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N.º 00298, donde nos informa lo siguiente:

**RECLAMO O QUEJA:**

**"NO SE ENCONTRO PAPEL HIGIENICO"**

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**; indicar si era pasajera o usuaria (adjuntando el **Bording Pass**); aunado a ello, los medios probatorios que sustenten los sucesos que Ud. nos narra. La información deberá ser remitida a la dirección de correo electrónico [legalcusco.corpac@gmail.com](mailto:legalcusco.corpac@gmail.com).



**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 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*

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

- 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

**TERCERO:** 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 Reclamos 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 GCAP.SPZO.280.2024.C. EN RESPUESTA A SU RECLAMO NRO 298



Apoyo Cusco 8

Hoy, 15:56

antonela022@hotmail.com; Alvarez Gonzales, Virginia; Arevalo de Guarniz, Mar+3 destinatarios

Responder a todos | 

Elementos enviados

GCAP.SPZO.280.2024.C.....   
361 KB

descargar

Señora Antonieta buenas tardes

Por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco adjunto la carta MTCCORPAC.S.A. GCAP.SPZO.280.2024.C., de fecha 30.04.2024, en respuesta a su reclamo interpuesto en el libro de reclamaciones de esta Sede Aeroportuaria, en fecha 29.04.2024.

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



REMITO PRIMERA CARTA GCAP.SPZO.280.2024.C. EN RESPUESTA A SU RECLAMO NRO 298



Abonador: [Name]

[Address]

[Address]

[Text]

**MTC/CORPAC.S.A.**  
**GCAP.SPZO.298.2024.C.**

Cusco, 09 de mayo del 2024.

**SEÑORA:**  
**ANTONIETA PALOMINO**  
**antonela022@hotmail.com**  
**Teléfono: 974717471**  
**Presente.** -

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

De nuestra mayor consideración

Por la presente, me dirijo a Ud. en atención a su reclamo interpuesto el día 29.04.2024, a través del libro de Reclamos de CORPAC S.A., registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N.º **00298**, donde nos informa lo siguiente:

**RECLAMO O QUEJA:**

**"NO SE ENCONTRO PAPEL HIGIENICO"**

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

**PRIMERO:** Mediante Carta GCAP.SPZO.280.2024, notificado a su persona en fecha 30.05.2024, 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>, concordante con los literales f) y g) del artículo 37º del Reglamento para la Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRÁN<sup>2</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; asimismo, indicar si era pasajera o usuaria (adjuntando el **Bording Pass**); además de solicitar que adjunte cualquier otro documento pertinente; sin obtener respuesta suya hasta la fecha.

**SEGUNDO:** Sin perjuicio de lo anterior, la Gerencia a mi cargo viene gestionando la dotación de papel higiénico, desinfectantes, papel toalla y otros aditamentos de esta índole; de esta manera, evitar que se manifiesten situaciones similares posteriormente.

**TERCERO:** 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

<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."

<sup>2</sup> Cita textual de la norma, que establece:

"f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;

g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante;"



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.

**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.**



Responder a todos |  Eliminar Correo no deseado | 



# REMITO CARTA GCAP.SPZO.298.2024.C., EN RESPUESTA AL RECLAMO NRO 298



**Apoyo Cusco 8**

Hoy, 13:43

antonela022@hotmail.com; Alvarez Gonzales, Virginia; Fernando Alfredo Del B...

Responder a todos | 

Elementos enviados

GCAP.SPZO.298.2024.C.....   
266 KB

 Mostrar todos 1 archivos adjuntos (266 KB) [descargar](#)

Estimada Sra. Antonieta, buenas tardes:

Por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco adjunto la carta MTCCORPAC.S.A. GCAP.SPZO.298.2024.C., de fecha 09.05.2024, en respuesta a su reclamo interpuesto en el libro de reclamaciones de esta Sede Aeroportuaria, en fecha 29.04.2024.

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



REMITO CARTA GCAP.SPZO.298.2024.C., EN RESPUESTA AL RECLAMO NRO 298

Responder a todos

Adyris Caceres



10/5/24, 16:15

Estimada Srta. Adyris Caceres, le informo que el pago de la multa por infracción de tránsito se encuentra pendiente de pago.

Atentamente,

GCAP SPZO 298.2024.C.

GCAP

El pago de la multa por infracción de tránsito se encuentra pendiente de pago.

Esperamos que esta información sea de su utilidad.

Por medio de la presente se le informa que el pago de la multa por infracción de tránsito se encuentra pendiente de pago. El monto de la multa es de S/ 100.00 y el pago debe ser realizado en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la fecha de emisión de la multa.

Atentamente,

Adyris Caceres

GCAP SPZO 298.2024.C.

GCAP

El pago de la multa por infracción de tránsito se encuentra pendiente de pago.

Esperamos que esta información sea de su utilidad.

Atentamente,

Adyris Caceres

GCAP SPZO 298.2024.C.