

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

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora : 24/8/2024 9:30

* Nombre o Razón Social del reclamante : María del Rosario Melina Ticorno

* Domicilio : Calle/ AV / Jr. V. Leanos 1103 Sicvani.

Provincia : Cuzco Departamento: Cuzco

* Tipo de Documento de Identidad 07244240

* N° de Documento de Identidad 07244240

* Correo electrónico :

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

* Teléfono : Fijo Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

*** RECLAMO Y/O QUEJA**

Soy pasajero frecuente y nunca hay papel higienico en el baño, jabón agotado. Reclamo por las buxas, que pagan impuestos de luz y agua que servicios fundamentales no dan.

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

SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)

Fecha de la ocurrencia 24/08/2024

Hora de la ocurrencia 9:34

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.509.2024.C.

Cusco, 26 de agosto del 2024

Señora:
MARIA DEL ROSARIO MEDINA TINOCO
Jr. Vilcanota 403, Sicuani
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 24.08.2024, a través del libro de Reclamos Físico, que fue registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° **00323**, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"Soy pasajero frecuente y nunca hay papel higiénico en el baño, jabón aguada. Reclamo por los turistas que pagan impuestos de vergüenza que servicios fundamentales no los dan".

PEDIDO:

NO PRECISA

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**, precisando su correo electrónico, la forma y circunstancia del incidente, indicando si era pasajero o usuario del terminal aéreo, (**presentando su BORDING PASS**), además de los medios probatorios que sustenten su reclamo.

Aeropuerto Internacional "Alejandro Velasco Astete"
Av. Velasco Astete s/n
Cusco - Perú



SEGUNDO: De acuerdo con Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.S.A. concordante con lo dispuesto por el segundo párrafo del Art. 37° del Reglamento para la Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, se le otorga un plazo de dos **(02) días hábiles**, contabilizados desde el día siguiente de recibida la presente carta, a fin 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 Reglamentos de Atención de reclamos y solución de controversias de OSITRAN los reclamos pueden referirse, sobre las siguientes materias:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.
- b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
- e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.

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 Formato para la Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.S.A.

Atentamente,

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

Aeropuerto Internacional "Alejandro Velasco Astete"
Av. Velasco Astete s/n
Cusco - Perú



MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.509.2024.C.

Cusco, 26 de agosto del 2024

Señora:
MARIA DEL ROSARIO MEDINA TINOCO
Jr. Vilcanota 403, Sicuani
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 24.08.2024, a través del libro de Reclamos Físico, que fue registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° **00323**, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"Soy pasajero frecuente y nunca hay papel higiénico en el baño, jabón agudo. Reclamo por los turistas que pagan impuestos da vergüenza que servicio s fundamentales no los dan".

PEDIDO:

NO PRECISA

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**, precisando su correo electrónico, la forma y circunstancia del incidente, indicando si era pasajero o usuario del terminal aéreo, (**presentando su BORDING PASS**), además de los medios probatorios que sustenten su reclamo.

Aeropuerto Internacional "Alejandro Velasco Astete"
Av. Velasco Astete s/n
Cusco - Perú



SEGUNDO: De acuerdo con Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.S.A. concordante con lo dispuesto por el segundo párrafo del Art. 37° del Reglamento para la Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, se le otorga un plazo de dos **(02) días hábiles**, contabilizados desde el día siguiente de recibida la presente carta, a fin 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 Reglamentos de Atención de reclamos y solución de controversias de OSITRAN los reclamos pueden referirse, sobre las siguientes materias:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.
- b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
- e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.

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 Formato para la Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.S.A.

Atentamente,

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

Aeropuerto Internacional "Alejandro Velasco Astete"
Av. Velasco Astete s/n
Cusco - Perú



OLVA COURIER
 ARGENSA EXPRESS E.I.R.L.
 RUC 20527002304 - AV. PARDO NRO. 575 CENTRO
 HISTORICO CUSCO-CUSCO
 TIENDA LA FLORIDA-CUSCO
 AV 28 DE JULIO MZ B LTE 4 URBANIZACION CON CALLE
FACTURA ELECTRONICA
 F002-00048449 27/08/2024

RUC: 20100004675
 CLIENTE: CORPORACION PERUANA DE
 AEROPUERTOS Y AVIACION
 COMERCIAL SOCIEDAD ANONIMA -
 CORPAC S.A.
 DIRECCION: AV ELMER FAUCETT NRO 3400 ZONA
 INDUSTRIAL AEROPUERTO
 INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ -
 CALLAO - CALLAO - CALLAO
 TELEFONO: 990924460
 CORREO.

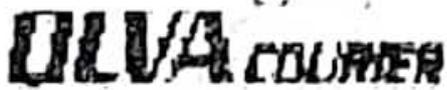
Para el seguimiento de sus envíos en la página web o
 contact center, puede realizarlo mediante el N°TRACKING

N°TRACKING-AÑO	DESCRIPCION			
33769694-23	REGULAR - CARGO ADJ. (2) (SIC)	1.00x	16.95	16.95
OP. GRAVADA		S/	16.95	
OP. INAFECTA		S/	0.00	
OP. EXONERADA		S/	0.00	
OP. EXPORTACION		S/	0.00	
I.G.V.		S/	3.05	
IMPORTE TOTAL		S/	20.00	
EFFECTIVO		S/	20.00	
VUELTO		S/	0.00	

VEINTE 00/100 SOLES.
 PAGO CON EFECTIVO
 DIG.: ALMACEN CENTRAL HORA: 11.07 AM
 Representación impresa de la factura electrónica, ésta
 puede ser consultada en www.ecomprobantes-olva.com



¡Gracias por su preferencia!



NOTA DE DEVOLUCION

Remitente: CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS
Y AVIACION COMERCIAL SOCIEDAD ANONIM

Área :

Dirección : OFICINA CUSCO

Distrito : CUSCO

Origen : OLVA TIENDA LA FLORIDA-CUSCO

Teléfono Cliente : 978470486

Remito : **23 - 33769694**

1. Motivo :

**No quiere recibir(En dicha dirección no conocen
ala senora y no hay numero para llamar)**

2. Fecha de Liquidación : 28/08/2024

3. Fecha de Devolución : 29/08/2024 16:28:06

FO-GO-23 V.01

Señores: _____ Fecha 29/08/24

De: OLVA - CUSCO Remito: _____

1.- El Documento no pudo ser entregado al consignado por cuanto:

- Se mudo.
- No se acercaron a recoger a la oficina
- Local vacío o cerrado.
- Dirección equivocada.
- Consignado ausente.
- Falta daros (Calle, Mz., Lte., Número, Urb.)
- Funciona otra empresa.
- No conocen al consignado.
- No tiene ninguna relación con el consignado.
- Se negaron a recibir.
- No hubo nadie, se dejó aviso de visita.

2.- Se procede a describir las características del inmueble:

N° de piso: _____ Puertas: _____ Ventanas: _____

Color de pared: _____ Otras Características: _____

3.- Otras Observaciones: en dicha dirección

no conocen a la señora maria

y no hay numero adonde llamar

Firma y Nombre Legible:  _____
Operador

D.N.I. N° 73893890

MTC/CORPAC S.A.
GCAP.SPZO.509.2024.C.

Cusco, 26 de agosto del 2024

Señora:
MARIA DEL ROSARIO MEDINA TINOCO
Jr. Vilcanota 403, Sicuani
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 24.08.2024, a través del libro de Reclamos Físico, que fue registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00323, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"Soy pasajero frecuente y nunca hay papel higiénico en el baño, jabón aguada. Reclamo por los tunistas que pagan impuestos da vergüenza que servicios fundamentales no los dan"

PEDIDO:

NO PRECISA

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, **reclamo vía electrónica**

detalle sobre los hechos electrónicos, la forma y circunstancias del terminal aéreo, **procedimientos probatorios que sustenten**

Aeropuerto Internacional "Alejo Velasco Astete" s/n
Cusco - Perú

OLVA COURIER - CUSCO DESTINO: **CUZM4** sector) 1006-
 DOC. EXT: 080101-
 VILLA EL SOL (ubigeo)
 FECHA: 27/08/2024 SOLES
TRACK ID
 RECIBE: **0.0**
 DIRECCI: VIRGEN DE CC
 DOC. EXT: **0.0**
 VILLA EL SOL
REMITO: IR 1-23-33769694 Fecha estimada: **25002605** Entre
 emisor: **CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL**
 DEVOLUCION
 Designado: **OLVA CUSCO**
 MUK: **JESUS TINCO**
OLVA COURIER - CUSCO

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.540.2024.C.

Cusco, 10 de setiembre del 2024.

Señora:

MARIA DEL ROSARIO MEDINA TINOCO

Jr. Vilcanota 403, Sicuani

Presente. -

ASUNTO: Reclamo Usuarios de CORPAC S.A.

Por la presente, me dirijo a Ud. en atención a su reclamo interpuesto el día 24.08.2024, a través del libro de Reclamos Físico, que fue registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00323, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"Soy pasajero frecuente y nunca hay papel higiénico en el baño, jabón aguado. Reclamo por los turistas que pagan impuestos de vergüenza que servicios fundamentales no los dan".

PEDIDO:

NO PRECISA

Al respecto, debemos precisar lo siguiente:

PRIMERO: Mediante la Carta GCAP SPZO 509.2024.C, de fecha 26.08.2024 diligenciada por personal de la Empresa Olva Courier Argensa Express E.I.R.L., notificada con fecha 29.08.202, de manera física al domicilio que usted consigno en su reclamo "**JIRON VILCANOTA 403, SICUANI**", 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., en concordancia con los literales f) y g) del Art. 37° del Reglamento para solución de controversias y atención de reclamos del OSITRAN, se le solicito clarificar lo sucedido y poder efectuar las diligencias pertinentes. Asimismo, se le requirió cumpla con proporcionarnos mayor detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo y nos adjunte una copia de su boarding pass, además de solicitar que adjunte cualquier otro medio probatorio que sustenten los hechos que usted reclama.

Sin embargo, el personal de la Empresa Olva Courier Argensa Express E.I.R.L., nos ha remitido un informe de devolución, de fecha 29.08.2024, en el cual precisan que la Carta GCAP SPZO 509.2024.C, de fecha 26.08.2024, dirigida a su persona no pudo ser entregada en la dirección señala por usted "**JIRON VILCANOTA 403, SICUANI**", por cuanto no la conocen y no hay donde llamar.

Del mismo modo, debemos indicar que al consignar sus datos en el formato de reclamo N° 323 usted dejó en blanco las casillas correspondientes al correo electrónico, teléfono y celular, siendo que únicamente consignó su domicilio ubicado en el "Jr. Vilcanota 403, Sicuani", dirección en la cual no ha sido ubicada.

SEGUNDO: Estando dentro del plazo para resolver su reclamo, sin contar con la información, ni medios probatorios solicitados se declara **INADMISIBLE**, 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.

TERCERO: Sin embargo, debemos indicar que es preocupación permanente de esta Gerencia el buen trato a los usuarios del terminal, por lo cual se está solicitando al Área correspondiente de la Corporación, la implementación de papel higiénico en los servicios higiénicos que contamos.

CUARTO: Sin perjuicio de lo anterior, hacemos de su conocimiento que la presente será publicada en la página oficial de CORPAC S.A.; y de tomar conocimiento y no estar conforme con la respuesta emitida, en aplicación de los artículos 36° y 38° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de CORPAC SA, 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 la cual se efectuara a través de la página web oficial de CORPAC S.A.

Atentamente,

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