

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

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora :

24/08/2024

:

* Nombre o Razón Social del reclamante :

JORGE JENERO CABRERA

* Domicilio :

Calle/ AV / Jr.

154 RD/ST-N AV

Provincia :

N J

Departamento :

EE UU

* Tipo de Documento de Identidad

RD/ST-N

* N° de Documento de Identidad

* Correo electrónico :

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

☒ SI

☐ NO

* Teléfono :

201 927 2579

Fijo

201 927 2579

Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

*** RECLAMO Y/O QUEJA**

NO HAY PAPEL EN SERVICIOS HIGIENICOS

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

Que se organicen y contraten compaña q' hagan quedar bien al Perú y no a la persona, que no poren lo útil necesario, pero lo limito

SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)

Fecha de la ocurrencia

/ /

Hora de la ocurrencia

:

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.

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.510.2024.C.

Cusco, 26 de agosto del 2024

Señor:

JORGE VENERO CABRERA

154 Ralston Av, New Jersey, Estados Unidos Celular: 2019272879

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° **00324**, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"No hay papel en los servicios higiénicos".

PEDIDO:

"Que se organicen y contraten compañía q' hagan quedar bien al Perú y no a ladrones que no ponen útiles necesarios para la limpieza" (sic)

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



Usa WhatsApp en tu teléfono para ver mensajes anteriores al 25/08/2024.

1:07

Buenos días, me comunico con el Sr. Jorge Venero Cabrera?

9:12 a.m. ✓

CORPAC

comunicación

PRIMERA CARTA RECLAMO

324.pdf
2 páginas • PDF • 500 KB

Señor Jorge Venero buenos días. Previo cordial saludo, por medio del presente me dirijo a usted por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, Dr. Fernando Del Busto Novoa, con la finalidad de brindar atención a su reclamo interpuesto el día 24.08.2024, a través del Libro de reclamos físico, registrado en nuestro libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 00324.

Atte.

Katherine Silvana Masias Casafranca

Practicante Pre Profesional del área legal del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco

1:29 p.m. ✓

+1 (201) 927-2879

~ Jorge

Info.

Hey there! I am using WhatsApp.

Archivos, enlaces y documentos

1 >

★ Mensajes destacados

>

🔔 Silenciar notificaciones

🔕

🕒 Mensajes temporales
Desactivados

>

🔒 Cifrado

Los mensajes están cifrados de extremo a extremo. Haz clic para verificarlo.



Escribe un mensaje



🔍 Búsqueda



ESP

ES



13:39

26/08/2024

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.521.2024.C.

Cusco, 29 de agosto del 2024.

Señor:
JORGE VENERO CABRERA
154 Ralston Av, New Jersey, Estados Unidos
Celular: +(201) 927-2879
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° 00324, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"No hay papel en los servicios higiénicos".

PEDIDO:

"Que se organicen y contraten compañía q' hagan quedar bien al Perú y no a ladrones que no ponen útiles necesarios para la limpieza" (sic)

Al respecto, debemos precisar lo siguiente:

PRIMERO: Mediante Carta GCAP SPZO 510.2024.C, notificado a su persona en fecha 26.08.2024, a través del Aplicativo WhatsApp 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., en concordancia con los literales f) y g) del Art. 37° del Reglamento para solución de controversias y atención de reclamos del OSITRAN, 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 medio probatorio que sustenten los hechos que usted reclama.

SEGUNDO: 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.510.2024.C de fecha 26.08.2024, comunicándole en ella que remita la información solicitada; se advierte que,

hasta la fecha no ha remitido mayor información, ni ha cumplido con remitir los documentos solicitados, por lo que, su reclamo 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, 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 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.

QUINTO: De conformidad con el numeral 2), del artículo 26 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC SA, 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.

+1 (201) 927-2879
últ. vez hoy a las 1:01 p.m.



Info. del contacto

Atte

Katherine Silvana Masias Casafranca

Practicante Pre Profesional del área legal del
Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco
Astete-Cusco

1:00 p.m. 1/1

HQ1

comodo

comodo

comodo



SEGUNDA CARTA RECLAMO
324.pdf

2 páginas • PDF • 327 KB

Señor Jorge Venero buenas tardes. Previo cordial
saludo, por medio del presente me dirijo a usted
por encargo del Gerente del Aeropuerto
Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, Dr.
Fernando Del Busto Novoa, con la finalidad de
brindar atención a su reclamo interpuesto el día
24.05.2024, a través del Libro de reclamos físico
registrado en nuestro libro de reclamaciones del
Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco
Astete-Cusco, con el número de registro N° 00324.

Atte

Katherine Silvana Masias Casafranca

Practicante Pre Profesional del área legal del
Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco
Astete-Cusco

1:00 p.m. 1/1



Escribe un mensaje



+1 (201) 927-2879

- Jorge

Info.

Hey there! I am using WhatsApp.

Archivos, enlaces y documentos

2 >



Mensajes destacados



Silenciar notificaciones



Mensajes temporales



Desactivados



Cifrado

Los mensajes están cifrados de extremo a extremo. Haz
clic para verificarlo.

Busqueda



ESP
ES

13:09
28/08/2024