

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

DETALLE RECLAMO R-2024-00665

(!) Campos de llenado obligatorio

Fecha de Registro 28 de Agosto del 2024

DATOS DEL RECLAMANTE					
Nombre(s)	Apellido(s)	Tipo de Documento	N° de Documento	Teléfono	
JUAN PABLO GUILLERMO	SANCHEZ RENGIFO	DNI	00129608	981659756	
Dirección		Departamento	Provincia	Distrito	
JR. 9 DE DICIEMBRE 599		PUCALLPA	PUCALLPA	PUCALLPA	
Representante Legal / Apoderado / Abogado. (Si lo hubiera)		Correo	Medio de Respuesta		
		JPGSANCHEZR78@GMAIL.COM	E-MAIL		
Aeropuerto	Fecha Ocurrencia	Número Correlativo Físico			
CUSCO - VELAZCO ASTETE	28/08/2024				

RECLAMO Y / O QUEJA
NO HAY PERSONAL PARA EL CONTROL DE MAQUINAS DE RAYOS X. EXISTEN 3 MAQUINAS. SOLO OPERA UNA. EL PERSONAL DE CORPAC MENCIONA QUE NO UTILIZAN POR FALTA DE PERSONAL. SE OCASIONAN LARGAS COLAS EN HORARIOS DONDE HAY MUCHAS PERSONAS PARA VIAJAR. SE PIERDE HASTAS MAS DE 30 MINUTOS EN COLA. MI RECLAMO VA PORQUE COMO USUARIO PAGO MI IMPUESTO T.U.U.A. Y DEBE ASIGNARSE PRESUPUESTO PARA DAR ESTE SERVICIO HABIENDO EN TOTAL TRES MAQUINAS DE RAYOS X Y SOLO HACEN FUNCIONAR UNA, SEGUN MENCIONAN CUANDO SE HACE LA CONSULTA ES PORQUE NO HAY PERSONAL

PEDIDO Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO (PRECISAR LO QUE SOLICITA MEDIANTE EL PRESENTE RECLAMO)
SOLICITO SE SANCIONE ADMINISTRATIVA Y PENALMENTE A LOS RESPONSABLES DE ESTA OMISION DE FUNCIONES Y SE RINDA CUENTAS DE LA RECAUDACION DE ESTE AEROPUERTO SOBRE TODO EL PRESUPUESTO DE PERSONAL

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO
TENGO VIDEOS, PERO NO CARGAN. ADJUNTO CAPTURAS DE EVIDENCIA QUE NO CARGAN. PERO ME PUEDEN SOLICITAR VIA EMAIL

ADJUNTOS						
<table><thead><tr><th>Archivo</th><th>Nombre Archivo</th><th>Descargar</th></tr></thead><tbody><tr><td>Screenshot_20240826_034759_Chrome.jpg</td><td>AEROPUERTO CUZCO</td><td></td></tr></tbody></table>	Archivo	Nombre Archivo	Descargar	Screenshot_20240826_034759_Chrome.jpg	AEROPUERTO CUZCO	
Archivo	Nombre Archivo	Descargar				
Screenshot_20240826_034759_Chrome.jpg	AEROPUERTO CUZCO					

USUARIO

8:47

86%



ret.corpac.gob.pe



Mensaje del sistema

El archivo seleccionado no esta permitido.

PERSONAL.

PEDIDO Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO (PRECISAR LO QUE SOLICITA MEDIANTE EL PRESENTE RECLAMO)

SOLICITO SE SANCIONE ADMINISTRATIVA Y PENALMENTE A LOS RESPONSABLES DE ESTA OMISION DE FUNCIONES Y SE RINDA CUENTAS DE LA RECAUDACION DE ESTE AEROPUERTO SOBRE TODO EL PRESUPUESTO DE PERSONAL.

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

TENGO VIDEOS, PERO NO CARGAN. ADJUNTO CAPTURAS DE EVIDENCIA QUE NO CARGAN. PERO ME PUEDEN SOLICITAR VIA EMAIL.

ADJUNTOS

Archivo

Seleccionar Archivo. C:\FAKEPATH\AEROPUERTO CI!

Nombre Archivo

AEROPUERTO CUZCO

Cargar Archivo

Archivo	Nombre Archivo	Descargar	Eliminar
Ingresa datos de búsqueda.			

MTC/CORPAC S.A.
GCAP.SPZO.518.2024

Cusco, 28 de agosto del 2024

Señor:
JUAN PABLO GUILLERMO SANCHEZ RENGIFO
JPGSANCHEZR78@GMAIL.COM
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 28.08.2024, a través del Buzón de reclamos, que fue registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00325, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

NO HAY PERSONAL PARA EL CONTROL DE MAQUINAS DE RAYOS X EXISTEN 3 MAQUINAS SOLO OPERA UNA EL PERSONAL DE CORPAC MENCIONA QUE NO UTILIZAN POR FALTA DE PERSONAL SE OCASIONAN LARGAS COLAS EN HORARIOS DONDE HAY MUCHAS PERSONAS PARA VIAJAR. SE PIERDE HASTAS MAS DE 30 MINUTOS EN COLA MI RECLAMO VA PORQUE COMO USUARIO PAGO MI IMPUESTO TUUA Y DEBE ASIGNARSE PRESUPUESTO PARA DAR ESTE SERVICIO HABIENDO EN TOTAL TRES MAQUINAS DE RAYOS X Y SOLO HACEN FUNCIONAR UNA SEGUN MENCIONAN CUANDO SE HACE LA CONSULTA ES PORQUE NO HAY PERSONAL

PEDIDO:

SOLICITO SE SANCIONE ADMINISTRATIVA Y PENALMENTE A LOS RESPONSABLES DE ESTA OMISION DE FUNCIONES Y SE RINDA CUENTAS DE LA RECAUDACION DE ESTE AEROPUERTO SOBRE TODO EL PRESUPUESTO DE PERSONAL

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

TENGO VIDEOS, PERO NO CARGAN ADJUNTO CAPTURAS DE EVIDENCIA QUE NO CARGAN, PERO ME PUEDEN SOLICITAR VIA EMAIL

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



8:47 86%
1et.corpac.gob.pe

Mensaje del sistema
El archivo seleccionado no está permitido.

PERSONAL

PEDIDO Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO (PRECISAR LO QUE SOLICITA MEDIANTE EL PRESENTE RECLAMO)

SOLICITO SE SANCIONE ADMINISTRATIVA Y PENALMENTE A LOS RESPONSABLES DE ESTA OMISION DE FUNCIONES Y SE RINDA CUENTAS DE LA RECAUDACION DE ESTE AEROPUERTO SOBRE TODO EL PRESUPUESTO DE PERSONAL.

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

TENGO VIDEOS, PERO NO CARGAN. ADJUNTO CAPTURAS DE EVIDENCIA QUE NO CARGAN, PERO ME PUEDEN SOLICITAR VIA EMAIL.

ADJUNTOS

Archivo
Seleccionar Archivo: C:\FAKEPATH\AEROPUERTO CI!
Nombre Archivo
AEROPUERTO CUZCO

Cargar Archivo

Nombre Archivo	Descargar	Eliminar
Ingrese datos de búsqueda.		

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

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



diligencias pertinentes, requerimos a usted **cumpla con proporcionarnos mayor detalle sobre los hechos que sustentan su reclamo**, precisando 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.

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

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





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

electrónico consignado en el Formato para la Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC.S.A.

Atentamente,

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

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



Delivered: REMITO PRIMERA CARTA DEL RECLAMO NRO. 325

MAILER-DAEMON <MAILER-DAEMON@cloud-security.net>

jue 29/08/2024 08:52

Para: Usuario Practicante SPZO 01 <usuariospzo01@corpac.pe>;

 1 archivos adjuntos (743 bytes)

Delivery report;

This is the Mail-Delivery-Service.

Your message was successfully delivered:



From: usuariospzo01@corpac.pe

To: jpgsanchezr78@gmail.com

REMITO PRIMERA CARTA DEL RECLAMO NRO. 325

gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.128.27] reply 250 2.0.0 OK 1724939515 4fb4d7f45d1cf-5c226c72734si1227945a12.104 -
gsmtp



MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.532.2024. C.

Cusco, 05 de setiembre del 2024.

Señor:

JUAN PABLO GUILLERMO SANCHEZ RENGIFO
JPGSANCHEZR78@GMAIL.COM

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 28.08.2024, a través del Buzón de reclamos, que fue registrado en nuestro formulario del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00325, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

NO HAY PERSONAL PARA EL CONTROL DE MAQUINAS DE RAYOS X EXISTEN 3 MAQUINAS SOLO OPERA UNA EL PERSONAL DE CORPAC MENCIONA QUE NO UTILIZAN POR FALTA DE PERSONAL SE OCASIONAN LARGAS COLAS EN HORARIOS DONDE HAY MUCHAS PERSONAS PARA VIAJAR, SE PIERDE HASTAS MAS DE 30 MINUTOS EN COLA MI RECLAMO VA PORQUE COMO USUARIO PAGO MI IMPUESTO TUUA Y DEBE ASIGNARSE PRESUPUESTO PARA DAR ESTE SERVICIO HABIENDO EN TOTAL TRES MAQUINAS DE RAYOS X Y SOLO HACEN FUNCIONAR UNA SEGUN MENCIONAN CUANDO SE HACE LA CONSULTA ES PORQUE NO HAY PERSONAL

PEDIDO:

SOLICITO SE SANCIONE ADMINISTRATIVA Y PENALMENTE A LOS RESPONSABLES DE ESTA OMISION DE FUNCIONES Y SE RINDA CUENTAS DE LA RECAUDACION DE ESTE AEROPUERTO SOBRE TODO EL PRESUPUESTO DE PERSONAL

PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN AL RECLAMO

TENGO VIDEOS, PERO NO CARGAN ADJUNTO CAPTURAS DE EVIDENCIA QUE NO CARGAN, PERO ME PUEDEN SOLICITAR VIA EMAIL

Al respecto, debemos precisar lo siguiente:

PRIMERO: Mediante Carta GCAP SPZO 518.2024.C, notificado a su persona en fecha 29.08.2024, a través de la dirección 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., 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.518.2024.C de fecha 28.08.2024, 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 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.

CUARTO: 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.

REMITO SEGUNDA CARTA RECLAMO 325

Usuario Practicante SPZO 01

vie 6/09/2024 08:55

Para: JPGSANCHEZR78@GMAIL.COM <JPGSANCHEZR78@GMAIL.COM>;

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

 1 archivos adjuntos (159 KB)

CARTA GCAP.SPZO.532 .2024. C. (1).pdf;

Señor:

 Juan Pablo Guillermo Sanchez Rengifo

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 28.08.2024, a través del buzón de reclamos, registrado en nuestro libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 00325.

Atte,

**KATHERINE SILVANA MASIAS CASAFRANCA**

Practicante Pre Profesional de la Gerencia del Aeropuerto Internacional

Alejandro Velasco Astete - Cusco

E-mail: usuariospzo01@corpac.pe – Telf: 978471890www.corpac.gob.pe

Av. Velasco Astete S/N | San Sebastián | Cusco | Perú

Delivered: REMITO SEGUNDA CARTA RECLAMO 325

MAILER-DAEMON <MAILER-DAEMON@cloud-security.net>

vie 6/09/2024 08:56

Para: Usuario Practicante SPZO 01 <usuariospzo01@corpac.pe>;

 1 archivos adjuntos (742 bytes)

Delivery report;

This is the Mail-Delivery-Service.

Your message was successfully delivered:

From: usuariospzo01@corpac.pe

To: jpgsanchezr78@gmail.com

REMITO SEGUNDA CARTA RECLAMO 325

gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.128.27] reply 250 2.0.0 OK 1725630912 a640c23a62f3a-a8a91db5284si81424266b.1044 -
gsmtp