

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

MTC/CORPAC S.A
GCAP.AGCTA.0429.2024

Callao, 18 de diciembre del 2024

Señor(a):
DORIS BOTTGER
Presente. –

Asunto: Respuesta Reclamo No 0006 - 2024
Mazamari - CORPAC S.A

De nuestra mayor consideración:

Por la presente, nos dirigimos a usted en atención al Reclamo No 0006-2024 interpuesto mediante Libro de Reclamos, de fecha 08 de diciembre del 2024, por hechos ocurridos en el Aeropuerto de Mazamari, mediante el cual solicitó lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA

El seguro de las puertas de baños de mujeres no funciona

PEDIDO Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO

Arreglar las visagras URGENTE

Son dos puertas [sic]

Sobre el particular, agradecemos la información que recogemos a través del reclamo interpuesto. En ese contexto, señalamos que CORPAC S.A implementa los servicios aeroportuarios con la mayor diligencia y cuidado de estos; así tenemos que, para el caso del Aeropuerto de Mazamari, recientemente hemos remodelado las instalaciones sanitarias.

Ahora bien, con relación a los hechos materia de reclamo nos comunicamos con la administración de CORPAC-MAZAMARI a fin de corroborar lo sucedido, teniendo como respuesta que, efectivamente existía el percance en dos puertas de las instalaciones

sanitarias de mujeres que no cerraban de manera apropiada, sin embargo, señalamos también que ya habían procedido al mantenimiento correspondiente encontrándose en óptimas condiciones para su uso, lo cual incluso es corroborado por su persona mediante el correo de fecha 12.12.2024 donde señaló que dicha situación ya se había solucionado.

Por lo expuesto, procedemos a declarar fundado su reclamo. Asimismo, le hacemos presente que, de no estar conforme con la respuesta y aplicando los artículos 36° y 38° del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A, usted podrá interponer recurso impugnatorio de reconsideración o apelación, mediante carta dirigida a CORPAC S.A, dentro del plazo de quince días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente carta de respuesta.

Finalmente, conforme al numeral 2 del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de CORPAC S.A., notificamos la presente a través del correo electrónico remitido y/o la página web de la empresa a fin de garantizar su derecho al conocimiento oportuno de lo resuelto.

Atentamente,

Ronald Alfredo Espinoza Icaza
Gerente Central de Aeropuertos
CORPAC S.A

FORMATO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE CORPAC S.A.**(SIRVASE A ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)**

Fecha y hora:

* Nombre o Razón Social del reclamante

Dona Zoltger de Tran

* Domicilio:

Sr. Hual Castilla 667 - Oxapampa

Provincia:

Oxapampa

Departamento:

Pasco

* Tipo de Documento de Identidad

DNI

* N° de Documento de identidad

04320802

* Correo-electronico:

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

SI

NO

* Teléfono:

974949446

Fijo

974949446

Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

RECLAMO Y/O QUEJA

El seguro de las puertas de baño de mujeres NO funciona

*** PEDIDO (Precisar lo que se solicita mediante el presente reclamo) Y FUNDAMENTO DEL RECLAMO**Arreglar las Visagras URGENTE
Son 2 puertas**SE ADJUNTA (Precisar documento adjuntos)**

Fecha de la ocurrencia

08.12.24

Hora de la ocurrencia:

10:11

Firma y/o huella digital del usuario o del representante

Firma y sello de recibido
CORPAC S.A.

Arias Aleman, Jose Raul

De: Doris Bottger <bottger_d@yahoo.com>
Enviado el: jueves, 12 de diciembre de 2024 15:07
Para: Arias Aleman, Jose Raul
Asunto: Re: Conformidad para notificación de respuesta a reclamo.

Buenas tardes

Si ya hicieron la reparación y ya se pueden cerrar los baños del sector damas, ya doy conformidad y doy por resuelto mi reclamo
Atentamente

Enviado desde Yahoo Mail para iPhone

El jueves, diciembre 12, 2024, 12:34 p. m., Doris Bottger <bottger_d@yahoo.com> escribió:

Mi reclamo fue y es que arreglen los pestillos de dos baños del sector de damas, así no den lugar a que baje la atención en la sala de espera a los pasajeros
Atentamente

Enviado desde Yahoo Mail para iPhone

El jueves, diciembre 12, 2024, 11:04 a. m., Arias Aleman, Jose Raul <jarias@corpac.gob.pe> escribió:

Sra. Doris Bottger:

¡Buen día! Conforme lo conversado vía telefónica agradeceremos dar CONFORMIDAD a nuestra notificación posterior de respuesta al Reclamo 0006-2024 interpuesto en el Aeropuerto de Mazamari.



JOSÉ RAÚL ARIAS ALEMAN

Gerencia Central de Aeropuertos

Área de Gestión Comercial Técnico Administrativa

Abogado.

Teléf.: 230 - 1000 Anexo 1569

E-mail: jarias@corpac.gob.pe

www.corpac.gob.pe

Av. Elmer Faucett 3400 | Callao | Perú

Arias Aleman, Jose Raul

De: Arias Aleman, Jose Raul
Enviado el: miércoles, 18 de diciembre de 2024 16:00
Para: Doris Bottger
CC: Espinoza Icaza, Ronald Alfredo; Crovetto Luna, Juan Carlos; Robles Mitma, Marlon Braulio
Asunto: RE: Conformidad para notificación de respuesta a reclamo.
Datos adjuntos: Resp. Reclamo 00006-2024 Mazamari.pdf

Señor(a): DORIS BOTTGER

Buenos tardes. Por especial encargo del Señor Ronald Espinoza Icaza, Gerente Central de Aeropuertos de CORPAC S. A, notificamos adjunto la Carta **GCAP.AGCTA.0429.2024**, de fecha 18 de diciembre del 2024, la cual contiene la respuesta al Reclamo N° 0006-2024, por hechos ocurridos en el Aeropuerto de Mazamari.

Atentamente.

José Arias Aleman
CORPAC S.A
Gerencia Central de Aeropuertos

De: Doris Bottger <bottger_d@yahoo.com>
Enviado el: jueves, 12 de diciembre de 2024 15:07
Para: Arias Aleman, Jose Raul <jarias@corpac.gob.pe>
Asunto: Re: Conformidad para notificación de respuesta a reclamo.

Buenas tardes
Si ya hicieron la reparación y ya se pueden cerrar los baños del sector damas, ya doy conformidad y doy por resuelto mi reclamo
Atentamente

Enviado desde Yahoo Mail para iPhone

El jueves, diciembre 12, 2024, 12:34 p. m., Doris Bottger <bottger_d@yahoo.com> escribió:

Mi reclamo fue y es que arreglen los pestillos de dos baños del sector de damas, así no den lugar a que baje la atención en la sala de espera a los pasajeros
Atentamente

Enviado desde Yahoo Mail para iPhone

El jueves, diciembre 12, 2024, 11:04 a. m., Arias Aleman, Jose Raul <jarias@corpac.gob.pe> escribió:

Sra. Doris Bottger:

¡Buen día! Conforme lo conversado vía telefónica agradeceremos dar CONFORMIDAD a nuestra notificación posterior de respuesta al Reclamo 0006-2024 interpuesto en el Aeropuerto de Mazamari.



JOSÉ RAÚL ARIAS ALEMAN

Gerencia Central de Aeropuertos

Área de Gestión Comercial Técnico Administrativa

Abogado.

Teléf.: 230 - 1000 Anexo 1569

E-mail: jarias@corpac.gob.pe

www.corpac.gob.pe

Av. Elmer Faucett 3400 | Callao | Perú