

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

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora : **01/04/23** :

* Nombre o Razón Social del reclamante : **Miguel José Gonzales S.A.S.**

* Domicilio : **Calle/ AV / Jr. Av. Embalse H. Huancabamba 1739**

Provincia : **Cusco**

Departamento : **Cusco**

* Tipo de Documento de Identidad : **DNI**

* N° de Documento de Identidad : **71992560**

* Correo electrónico : **miguelgonzalez35@gmail.com**

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

* Teléfono : **952-** Fijo

452593686 Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere: _____

*** RECLAMO Y/O QUEJA**

Por retención excesiva en la zona de revisión de equipaje y en consecuencia la pérdida de vuelos.

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

Se solicita la reprogramación sin costo de los vuelos perdidos.

SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)

Fecha de la ocurrencia **01/04/23**

Hora de la ocurrencia **6:30 am**

Miguel
Firma y/o huella digital del usuario o del representante

[Firma]
Firma y Sello de recibido
CORPAC S.A. *[Sello]*

* Campos de llenado obligatorio

CORPAC S.A.

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.262.2025.C.

Cusco, 01 de abril del 2025

Señor:
MIGUEL JESUS GONZALES ARIAS
MIGUELGONZALE35@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 01.04.2025, a través del Libro de Reclamaciones Físico del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00373, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"Por retención excesiva en la zona de revisión de equipaje y en consecuente la pérdida de vuelo".

PEDIDO:

"Se solicita la reprogramación sin costo de los vuelos perdidos"

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**, indicando si era usuario del terminal (adjuntando su boarding 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

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



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

siguiente de recibida la presente carta. 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,


CORPAC S.A.
.....
Mgt. Carlos Javier Bayro Alvarez
GERENTE DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL - CUSCO
CORPAC SA

REMITO PEDIDO DE INFORMACIÓN

Usuario Practicante SPZO 01

mar 1/04/2025 15:00

Para: MIGUELGONZALE35@GMAIL.COM <MIGUELGONZALE35@GMAIL.COM>;

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

📎 1 archivos adjuntos (295 KB)

PRIMERA CARTA RECLAMO 373.pdf;

Señor:

MIGUEL JESUS GONZALES ARIAS

Previo cordial saludo, por medio del presente me dirijo a usted por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, Mgt. Carlos Bayro Álvarez, con la finalidad de brindar atención a su reclamo interpuesto el día 01.04.2025, a través del Buzón de reclamos, consignado en el libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 00373.

Atte,



KATHERINE SILVANA MASIAS CASAFRANCA

Practicante Pre Profesional de la Gerencia del Aeropuerto Internacional

Alejandro Velasco Astete - Cusco

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

www.corpac.gob.pe

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

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.337.2025.C.

Cusco, 24 de abril del 2025

Señor:
MIGUEL JESUS GONZALES ARIAS
MIGUELGONZALE35@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 01.04.2025, a través del Libro de Reclamaciones Físico del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00373, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"Por retención excesiva en la zona de revisión de equipaje y en consecuente la perdida de vuelo".

PEDIDO:

"Se solicita la reprogramación sin costo de los vuelos perdidos"

Al respecto, debemos precisar lo siguiente:

PRIMERO: Mediante Carta GCAP SPZO.262.2025.C, notificado a su persona en fecha 01.04.2025, 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., 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. 262.2025.C de fecha

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



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

01.04.2025, 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,

Mgt. Carlos Javier Bayro Alvarez
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco.
CORPAC S.A.

REMITO RESPUESTA A RECLAMO

jue 24/04/2025 17:36

Para: MIGUELGONZALE35@GMAIL.COM <MIGUELGONZALE35@GMAIL.COM>;

Cc: Alvarez Gonzales, Virginia <vialvarez@corpac.gob.pe>; Bayro Alvarez, Carlos Javier <cbayro@corpac.gob.pe>;

📎 1 archivos adjuntos (199 KB)

SEGUNDA CARTA RECLAMO 373 .pdf;

Señor:

MIGUEL JESUS GONZALES ARIAS

Previo cordial saludo, por medio del presente me dirijo a usted por encargo del Gerente del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, Mgt. Carlos Bayro Álvarez, con la finalidad de brindar atención a su reclamo interpuesto el día 01.04.2025, a través del Buzón de reclamos, consignado en el libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 00373.

Atte,

KATHERINE SILVANA MASIAS CASAFRANCA

Practicante Pre Profesional de la Gerencia del Aeropuerto Internacional

Alejandro Velasco Astete - Cusco

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

www.corpac.gob.pe

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

CORPAC ..