

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

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora : **02/04/2025** **10:57**

* Nombre o Razón Social del reclamante : **Miguel Jesús Gonzales Arias**

* Domicilio : **Calle/AV/Jr. Av. Emuliano Huamantla 13-9**

Provincia : **Cusco** Departamento: **Cusco**

* Tipo de Documento de Identidad : **DNI** * Nº de Documento de Identidad : **71907566**

* Correo electrónico : **miguelgonzalez35@gmail.com**
Autorizo me notifiquen la respuesta al presente reclamo a esta cuenta de correo SÍ NO

* Teléfono : **2** **952)93656**
Fijo Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere: _____

*** RECLAMO Y/O QUEJA**

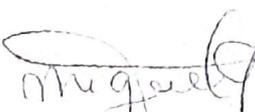
Reiteradamente me detienen en el area de revision de equi pago, ya habiendo un reclamo existente por el mismo motivo con fecha 01/04/2025 habiendo ocasionado perdidas de vuelos. Nuevamente me detienen por llevar latas de liquido que no corresponde por ninguno prohibido por la aerolinea.

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

Revisar los protocolos y establecer fehacientemente cuales son los articulos prohibidos.

SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)

Fecha de la ocurrencia **02/04/25** Hora de la ocurrencia **10:57**


Firma y/o huella digital del usuario o del representante


Firma y Sello de recibido CORPAC S.A.

* Campos de llenado obligatorio

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

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.270.2025.C.

Cusco, 03 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 02.04.2025, a través del Libro de Reclamaciones Físico del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00374, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"Reiteradamente me detienen en el aérea de revisión de equipaje, ya habiendo un reclamo existente por el mismo motivo con fecha 01/04/2025 habiendo ocasionado pérdidas de vuelos. Nuevamente me detienen por llevar latas de líquido que no corresponde pon ninguno prohibido por la aerolínea". (sic).

PEDIDO:

"Revisarlos protocolos y establecer fehacientemente cuales son los artículos prohibidos"

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), describir su vestimenta al momento de los hechos reclamados, la zona exacta del terminal aéreo, la hora aproximada en la que

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

pasa el control de seguridad, 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. 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,

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

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



REMITO PEDIDO DE INFORMACION

Usuario Practicante SPZO 01

vie 4/04/2025 08:54

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 (219 KB)

PRIMERA CARTA DE RECLAMO 374 REV VAG.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 02.04.2025, a través del libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 00374.

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



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

INFORME.SPZO.JSA.0295.2025

Stamp: CORPAC S.A. CUSCO, RECIBIDO - SECRETARIA, N° 1029, 25 ABR 2025. Includes fields for HORA and FIRMA, and a note: 'La recepción del documento no implica la conformidad del contenido.'

A GERENCIA DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DEL CUSCO.
DE JEFE DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS- CORPAC S.A.
Ing. Juan Samuel Borda Tamayo.
ASUNTO RECLAMO N° 000374
REFERENCIA a) CORREO ELECTRONICO DE FECHA 24/04/2025
b) INFORME N° 020.EER.AVSEC.2025
FECHA CUSCO, 25 DE ABRIL 2025.

Por la presente, en relación a lo solicitado mediante correo electrónico de la referencia a), referido al Reclamo N° 000374, se adjunta el informe de la referencia b) emitido por el Oficial AVSEC Edson Enriquez Roque con código CORPAC N° 07187, quien informa sobre lo ocurrido en fecha 02/04/2025.

Sin otro particular me despido cordialmente agradeciendo la atención a la presente.

Atentamente

Handwritten signature of Ing. Juan Samuel Borda Tamayo, Jefe de Servicios Aeroportuarios, CORPAC S.A. - CUSCO.

Stamp: GERENCIA DE AEROPUERTO CUSCO. Checklist with categories: ADMINISTRACIÓN, OPERACIONES, SEGURIDAD, SECRETARIA, LEGAL, OFICIAL CTRL. FAUNA. Includes a 'V°B°' field and the name of the office.

JBT/ymm
c.c.archivo

AEROPUERTO "TNTE. ALEJANDRO VELASCO ASTETE"
AV. VELASCO ASTETE S/N TELÉFONO (084) 222601
CUSCO - PRÚ



INFORME N° 020.EER.AVSEC.2025

PARA : **ING. JUAN SAMUEL BORDA TAMAYO**
Jefe de Servicios Aeroportuarios - AIVA

DE : **EDSON ENRIQUEZ ROQUE**
Oficial AVSEC

ASUNTO : **RECLAMO DE PASAJERO POR RETENCION DE ARTICULO**

REF. : **RECLAMO N° 000374 del 02.04.2025**

FECHA : **Cusco, 25 de abril de 2025**

Por medio del presente me dirijo a usted para informar lo siguiente:

- 1.- Que, tomando conocimiento del documento de la referencia donde el señor Miguel Gonzales Arias presenta su reclamo con referencia a la retención de un artículo que no detalla.
- 2.- Al respecto; no tenemos mayor detalle de que producto se trata, pero debo indicar que todo lo que realizamos lo hacemos en cumplimiento de nuestra normativa aeronáutica vigente, y nuestro Programa de Seguridad del Aeropuerto con la única finalidad de evitar actos de interferencia ilícita en la zona de seguridad restringida (ZSR), y dentro de la aeronave.
- 3.- En tal sentido, comprendemos la incomodidad del pasajero, nadie quisiera que le retengan algún artículo o producto en los controles de los aeropuertos, sin embargo, debemos cumplir la normativa relacionada a la seguridad de la aviación para evitar actos de interferencia ilícita.
- 4.- También mencionar que contamos con avisos informativos previos a los controles de seguridad donde detalla los artículos que están prohibidos llevar en equipaje de mano, también el explotador aéreo al momento de comprar el pasaje tiene toda la información de los artículos que están prohibidos llevar en equipaje de mano a pesar de ello algunos pasajeros pretenden ingresar con artículos prohibidos.

Esperando haber aclarado el mencionado reclamo me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención prestada al presente documento.

- Adjunto Apéndice 1: Artículos prohibidos en la ZSR del Aeropuerto.

Atentamente,



OSA EDSON ENRIQUEZ ROQUE
COD 07187
OFICIAL AVSEC

Listado aplicable para las personas que no son pasajeros, los artículos que lleven consigo y los vehículos que ingresan a la ZSR

- a) Pistolas, armas de fuego y otros dispositivos que descarguen proyectiles: dispositivos que puedan utilizarse, o parezca que pueden utilizarse, para causar heridas graves mediante la descarga de un proyectil, entre los que se incluyen:
- todo tipo de armas de fuego, tales como pistolas, revólveres, rifles o escopetas,
 - pistolas de juguete, reproducciones de armas de fuego y armas de fuego de imitación que puedan confundirse con armas reales,
 - piezas procedentes de armas de fuego, excepto miras telescópicas,
 - armas de aire comprimido y CO2, tales como pistolas, escopetas de perdigones, rifles y pistolas de balines,
 - pistolas lanza-bengalas y pistolas «estárter» o de señalización.
- b) Dispositivos para aturdir: dispositivos destinados específicamente a aturdir o inmovilizar, entre los que se incluyen:
- dispositivos para provocar descargas, tales como pistolas para aturdir, pistolas eléctricas tipo «Taser» o bastones para aturdir,
 - aturridores para animales, y
 - productos químicos, gases y nebulizadores neutralizadores o incapacitantes, tales como mace, rociadores de sustancias picantes, aerosoles de pimienta, gases lacrimógenos, rociadores de ácido y aerosoles repelentes de animales.
- c) **Sustancias y dispositivos explosivos e incendiarios:** sustancias y dispositivos explosivos e incendiarios que puedan utilizarse, o parezca que pueden utilizarse, para causar heridas graves o para amenazar la seguridad de la aeronave, tales como:
- municiones,
 - fulminantes,
 - detonadores y espoletas,
 - reproducciones o imitaciones de dispositivos explosivos,
 - minas, granadas y otras cargas explosivas de uso militar,
 - fuegos de artificio y otros artículos de pirotecnia,
 - botes de humo y cartuchos generadores de humo, y
 - dinamita, pólvora y explosivos plásticos.
- d) Cualquier otro artículo que pueda utilizarse para causar lesiones graves y no se utilice normalmente en las zonas restringidas de seguridad, como equipos para artes marciales, espadas, sables, etc.
-

APENDICE 1
Artículos Prohibidos en la ZSR del Aeropuerto

Listado aplicable para los pasajeros, tripulantes, equipaje de mano y otros artículos que lleven consigo

Por razones de seguridad de la aviación, los artículos citados a continuación están prohibidos en las zonas de seguridad restringidas de los aeródromos:

- a) Armas de fuego ligeras, armas de fuego y otros artefactos que lanzan proyectiles diseñados para causar lesiones graves lanzando un proyectil, o que pueden ser confundidos con dichos artefactos, tales como:
 - Armas de fuego de todo tipo, incluidas pistolas, revólveres, fusiles y escopetas;
 - Armas de fuego de juguete, réplicas e imitaciones de armas de fuego que pueden ser confundidas con armas verdaderas;
 - Piezas de armas de fuego, excluidas las miras telescópicas;
 - Armas de aire comprimido y dióxido de carbono, incluyendo pistolas, armas de perdigones, fusibles y armas de balines esféricos;
 - Pistolas para luces de bengala y de largada;
 - Arpones y lanzas; y
 - Hondas o tirachinas y catapultas;
- b) Artefactos que causan aturdimiento diseñados específicamente para aturdir o inmovilizar, tales como:
 - Artefactos para causar conmoción, tales como equipos de descarga eléctrica;
 - Máquinas golpeadoras para aturdir y matar animales; y
 - Sustancias químicas inhabilitantes e incapacitadoras, gases y aerosoles, tales como aerosoles de gas pimienta o ají seco, aerosoles ácidos y repelentes para animales y gas lacrimógeno.
- c) Objetos puntiagudos o con bordes filosos que pueden usarse para causar lesiones graves, tales como:
 - Objetos para cortar y desmenuzar, tales como hachas, hachuelas y cuchillas;
 - Hachas y garfios para hielo;
 - Navajas;
 - Cuchillos;
 - Tijeras con hojas de más de 6 cm medidos desde el punto de unión (tornillo axial) de los dos ejes;
 - Equipo para artes marciales con objetos puntiagudos o bordes filosos; y
 - Espadas y sables;
- d) Herramientas de trabajo que pueden emplearse para causar lesiones graves o para amenazar la seguridad de la aeronave, tales como:
 - Palancas de hierro;
 - Taladros y barrenas, que incluyen los taladros eléctricos portátiles;
 - Herramientas con hojas o ejes de más de 6 cm que pueden usarse como armas, tales como destornilladores;
 - Sierras, incluidas las sierras eléctricas portátiles;
 - Sopletes; y
 - Aprietatuercas de neumáticos y pistolas neumáticas
- e) Instrumentos romos que pueden usarse para causar lesiones graves al golpear, tales como:
 - Bates de béisbol y softball;
 - Porras y palos, tales como porras, cachiporras y clavos; y
 - Equipo para artes marciales;
- f) Explosivos y sustancias y dispositivos inflamables que pueden usarse para causar lesiones graves o amenazar la seguridad de la aeronave, tales como:
 - Municiones;
 - Fulminantes;
 - Detonadores y mechas;
 - Réplicas o imitaciones de dispositivos explosivos;
 - Minas, granadas y otros artículos militares explosivos;
 - Materiales de pirotecnia, incluidos fuegos artificiales;
 - Cartuchos u otro tipo de envases fumígenos; y
 - Dinamita, pólvora y explosivos plásticos

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

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.340.2025

Cusco, 25 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 02.04.2025, a través del Libro de Reclamaciones Físico del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00374, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"Reiteradamente me detienen en el aérea de revisión de equipaje, ya habiendo un reclamo existente por el mismo motivo con fecha 01/04/2025 habiendo ocasionado pérdidas de vuelos. Nuevamente me detienen por llevar latas de líquido que no corresponde pon ninguno prohibido por la aerolínea". (sic).

PEDIDO:

"Revisarlos protocolos y establecer fehacientemente cuales son los artículos prohibidos"

Al respecto, debemos precisar lo siguiente:

PRIMERO: Mediante Carta GCAP SPZO.270.2025.C, notificado a su persona en fecha 04.04.2025, a través del correo electrónico consignado en su reclamo, 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. Ello 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.

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



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

SEGUNDO: Estando a la fecha dentro del plazo para resolver su reclamo, y teniendo en cuenta que no remitió información alguna, no fue factible corroborar su calidad de usuario de este terminal aéreo. Asimismo, al no tener conocimiento pleno respecto a los hechos que reclama, imposibilita realizar la investigación respecto al líquido en lata que indica fue detenido.

TERCERO: Al margen de ello, debemos señalar que CORPAC SA. realizó las diligencias necesarias a fin de clarificar lo sucedido, en tal sentido se obtuvo el Informe SPZO.JSA.0295.2025 emitido por el Ing. Juan Samuel Borda Tamayo en calidad de Jefe del Área de Servicios Aeroportuarios quien anexa el Informe N° 020.EER.AVSEC.2025 emitido por el Oficial Avsec Edson Enriquez Roque, quien dio cuenta de lo siguiente:



INFORME N° 020.EER.AVSEC.2025

PARA : ING. JUAN SAMUEL BORDA TAMAYO
Jefe de Servicios Aeroportuarios - AIVA

DE : EDSON ENRIQUEZ ROQUE
Oficial AVSEC

ASUNTO : RECLAMO DE PASAJERO POR RETENCION DE ARTICULO

REF. : RECLAMO N° 000374 del 02.04. 2025

FECHA : Cusco, 25 de abril de 2025

Por medio del presente me dirijo a usted para informar lo siguiente:

- 1.- Que, tomando conocimiento del documento de la referencia donde el señor Miguel Gonzales Arias presenta su reclamo con referencia a la retención de un artículo que no detalla.
- 2.- Al respecto, no tenemos mayor detalle de que producto se trata, pero debo indicar que todo lo que realizamos lo hacemos en cumplimiento de nuestra normativa aeronáutica vigente, y nuestro Programa de Seguridad del Aeropuerto con la única finalidad de evitar actos de interferencia ilícita en la zona de seguridad restringida (ZSR), y dentro de la aeronave.
- 3.- En tal sentido, comprendemos la incomodidad del pasajero, nadie quisiera que le retengan algún artículo o producto en los controles de los aeropuertos, sin embargo, debemos cumplir la normativa relacionada a la seguridad de la aviación para evitar actos de interferencia ilícita.
- 4.- También mencionar que contamos con avisos informativos previos a los controles de seguridad donde detalla los artículos que están prohibidos llevar en equipaje de mano, también el explotador aéreo al momento de comprar el pasaje tiene toda la información de los artículos que están prohibidos llevar en equipaje de mano a pesar de ello algunos pasajeros pretenden ingresar con artículos prohibidos.

Esperando haber aclarado el mencionado reclamo me suscribo de usted, no sin antes agradecerle por la atención prestada al presente documento.

- Adjunto Apéndice 1: Artículos prohibidos en la ZSR del Aeropuerto.

Atentamente,

OSA EDSON ENRIQUEZ ROQUE
COD 07187
OFICIAL AVSEC

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

RAP 107 - Apéndice 1

Artículos Prohibidos en la ZSR del Aeropuerto

Listado aplicable para las personas que no son pasajeros, los artículos que llevan consigo y los vehículos que ingresan a la ZSR

- a) Pistolas, armas de fuego y otros dispositivos que descarguen proyectiles: dispositivos que puedan utilizarse, o parezca que pueden utilizarse, para causar heridas graves mediante la descarga de un proyectil, entre los que se incluyen:
- todo tipo de armas de fuego, tales como pistolas, revólveres, rifles o escopetas,
 - pistolas de juguete, reproducciones de armas de fuego y armas de fuego de imitación que puedan confundirse con armas reales,
 - piezas procedentes de armas de fuego, excepto miras telescópicas,
 - armas de aire comprimido y CO₂, tales como pistolas, escopetas de perdigones, rifles y pistolas de balines,
 - pistolas lanza-bengalas y pistolas «estárter» o de señalización.
- b) Dispositivos para aturdir: dispositivos destinados específicamente a aturdir o inmovilizar, entre los que se incluyen:
- dispositivos para provocar descargas, tales como pistolas para aturdir, pistolas eléctricas tipo «Taser» o bastones para aturdir,
 - aturridores para animales, y
 - productos químicos, gases y nebulizadores neutralizadores o incapacitantes, tales como mace, resacaireo de sustancias plúmbeas, aerosoles de pimienta, gases lacrimógenos, rociadores de ácido y aerosoles repelentes de animales.
- c) Sustancias y dispositivos explosivos e incendiaros: sustancias y dispositivos explosivos e incendiaros que puedan utilizarse, o parezca que pueden utilizarse, para causar heridas graves o para amenazar la seguridad de la aeronave, tales como:
- municiones,
 - fulminantes,
 - detonadores y espoletas,
 - reproducciones o imitaciones de dispositivos explosivos,
 - minas, granadas y otras cargas explosivas de uso militar,
 - fuegos de artificio y otros artículos de pirotecnia,
 - botes de humo y cartuchos generadores de humo, y
 - dinamita, pólvora y explosivos plásticos.
- d) Cualquier otro artículo que pueda utilizarse para causar lesiones graves y no se utilice normalmente en las zonas restringidas de seguridad, como equipos para artes marciales, espadas, cobska, etc.

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

En consecuencia, es de advertirse que usted no ha incumplido con los requisitos mínimos de admisibilidad previstos en los literales e) y f) del numeral 3 del artículo 14^o del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Corpac S.A., al no brindar una descripción clara y precisa de los hechos reclamados, ni acompañar los medios probatorios exigidos, tales como la copia del boarding pass, que permitan acreditar su calidad de usuario del terminal aéreo en la fecha indicada, así como el objeto que indicó se le fue detenido.

Esta omisión impide verificar la veracidad de lo reclamado y realizar un análisis objetivo, razonable y proporcional del reclamo, afectando así la eficacia del procedimiento administrativo. Cabe señalar que, si bien CORPAC S.A. ha desplegado diligencias complementarias a través de sus órganos operativos para obtener información adicional, tales esfuerzos no suplen la carga mínima de prueba que recae sobre el reclamante.

Asimismo, debe recordarse que los procedimientos de control en zonas de seguridad restringida se rigen por estándares internacionales vinculantes en materia de seguridad de la aviación civil, supervisados por la Dirección General de Aeronáutica Civil y ajustados a la normativa de la OACI, por lo que no resulta viable revisar protocolos o excepcionar medidas de seguridad bajo criterios subjetivos. Por lo expuesto, 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.

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.

1 Art. 14°: Formas y requisitos para la presentación de un reclamo
(...)

3. Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

e. Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.

f. Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante.

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



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

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 (e)
Gerente del Aeropuerto Internacional del Cusco.
CORPAC S.A.

del

REMITO RESPUESTA A RECLAMO

vie 25/04/2025 15:03

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 (526 KB)

SEGUNDA CARTA DE RECLAMO 374-.pdf;

Señor:

MIGUEL JESUS GONZALES ARIAS

Le envío 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 02.04.2025, a través del libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 00374.

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

