

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

(SÍRVASE ESCRIBIR EN FORMA LEGIBLE)

Fecha y hora : **06/04/25** **06:56**

* Nombre o Razón Social del reclamante : **LUCY MAMANI**

* Domicilio : Calle/AV/Jr. **FONAVI MZ K LT7**

Provincia : **STAMBOPETA**

Departamento : **MARQUE EN DIO P**

* Tipo de Documento de Identidad **DNI**

* N° de Documento de Identidad **42880894**

* Correo electrónico : **MAMANI.ARCELIS043067111.COM**

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

SÍ

NO

* Teléfono : **910495839**

Fijo

Celular

Representante legal / apoderado / abogado si los hubiere:

*** RECLAMO Y/O QUEJA**

DE ACUERDO A LOS SERVICIOS AEROPUERTARIOS DEBERIA HABER AL MENOS PAPEL HIGIENICO EN OLGUNO DE LOS BAÑOS. SE COMUNICO AL PERSONAL DURANTE MEDIA HORA Y NO HICIERON NADA PARA RESOLVER

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

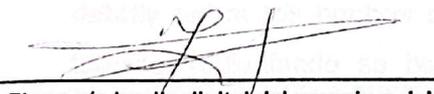
TENER AL MENOS UN BAÑO CON PAPEL HIGIENICO PARA LOS PASAJEROS EN EL AEROPUERTO

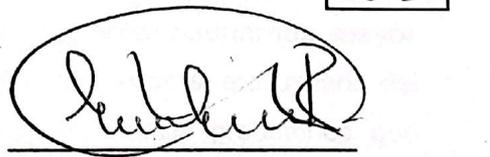
SE ADJUNTA (Precisar documentos adjuntos)

SE JUNTO FOTO

Fecha de la ocurrencia **06/04/25**

Hora de la ocurrencia **06:20**


Firma y/o huella digital del usuario o del representante


Firma y Sello de recibido
CORPAC S.A.
Edson Enriquez R,

* Campos de llenado obligatorio

USUARIO

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

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.278.2025. C.

Cusco, 07 de abril del 2025

Señora:
LUCY MAMANI
MAMANI.ARCELIA043@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 06.04.2025, a través del Libro de Reclamaciones Físico del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00375, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"De acuerdo a los servicios aeropuertos debería haber al menos papel higiénico en alguno de los baños. Se comunicó al personal durante media hora y no hicieron nada para resolver".

PEDIDO:

"Tener al menos un baño con papel higiénico para los pasajeros en el aeropuerto".

SE ADJUNTA:

"Se tomó foto".

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.

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

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.

REMITO PEDIDO DE INFORMACION-RECLAMO 375

Usuario Practicante SPZO 01

lun 7/04/2025 12:43

Para: MAMANI.ARCELIA043@GMAIL.COM <MAMANI.ARCELIA043@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 (213 KB)

PRIMERA CARTA RECLAMO 375 REV VAG.pdf;

Señora:

LUCY MAMANI

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 06.04.2025, a través del libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 00375.

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.345.2025.C.

Cusco, 29 de abril del 2025

Señora:
LUCY MAMANI
MAMANI.ARCELIA043@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 06.04.2025, a través del Libro de Reclamaciones Físico del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00375, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"De acuerdo a los servicios aeropuertos debería haber al menos papel higiénico en alguno de los baños. Se comunicó al personal durante media hora y no hicieron nada para resolver".

PEDIDO:

"Tener al menos un baño con papel higiénico para los pasajeros en el aeropuerto".

SE ADJUNTA:

"Se tomó foto".

Al respecto, debemos precisar lo siguiente:

PRIMERO: Mediante Carta GCAP SPZO.278.2025.C, notificado a su persona en fecha 07.04.2025, 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.

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



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

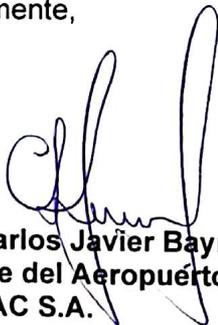
SEGUNDO: Estando dentro del plazo para resolver su reclamo, sin contar con la información, ni medios probatorios solicitados y habiéndosele proporcionado el siguiente correo legalcusco.corpac@gmail.com en la Carta GCAP.SPZO. 278.2025.C de fecha 07.04.2025, comunicándole en ella que remita la información 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

Usuario Practicante SPZO 01

mié 30/04/2025 10:45

Para: MAMANI.ARCELIA043@GMAIL.COM <MAMANI.ARCELIA043@GMAIL.COM>;

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

📎 1 archivos adjuntos (498 KB)

SEGUNDA CARTA RECLAMO 375.pdf;

Señora:

LUCY MAMANI

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 06.04.2025, a través del libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 00375.

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