

De: Esati Gazmend <gazi_11_11@hotmail.com>

Enviado el: Monday, April 21, 2025 11:56

Para: Buzon de Reclamos <reclamos@corpac.gob.pe>

Asunto: Solicitud de compensación por retraso en la salida del vuelo JA7050 desde el Aeropuerto de Cusco el 20/04/2025

Estimados señores,

El día 20 de abril de 2025, tenía programado el vuelo JetSmart JA7050 desde el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco hacia Lima, con una conexión posterior a La Paz. Lamentablemente, el vuelo sufrió un retraso significativo en su salida desde Cusco, lo que contribuyó directamente a que perdiera mi vuelo de conexión.

Por lo tanto, solicito una confirmación escrita del retraso en la salida de dicho vuelo, así como una explicación sobre las causas de la demora. Además, requiero una compensación por los costos incurridos debido a esta situación, ya que la demora fue ajena a mi control y originada en el aeropuerto de salida.

Agradezco de antemano su pronta respuesta y la información sobre los pasos a seguir para gestionar esta solicitud.

Atentamente,

Gazmend & Elmedina Esati
Von meinem iPhone gesendet

This invoice was already paid. Do not pay it again!

Supplier
Kiwi.com s.r.o.
Rohanské nábřeží 678/25
186 00 Prague - Karlín
Czech Republic

Customer
Gazmend Esati

Booking ID 625562443
Type Booking
Issue Date 2025-04-01
Due Date 2025-04-11
Taxable date 2025-04-01
Currency CHF

Item	Description	VAT	Unit Price	Qty.	Price inc. VAT
Flight	Cusco - Lima, 2025-04-21T03:22:00+00:00, 2 passengers, adult	0 %	CHF378.62	1	CHF378.62
Flight	Lima - La Paz, 2025-04-21T06:00:00+00:00, 2 passengers, adult	0 %	CHF270.38	1	CHF270.38
Extra	Saver Ticket Fare	0 %	CHF0.00	1	CHF0.00
Extra	Basic Service Package	0 %	CHF0.00	1	CHF0.00
Baggage	Hand Baggage, 7 kg, (Lima -> La Paz)	0 %	CHF0.00	1	CHF0.00
Baggage	Hand Baggage, 7 kg, (Cusco -> Lima)	0 %	CHF0.00	1	CHF0.00
Baggage	Hand Baggage, 7 kg, (Lima -> La Paz)	0 %	CHF0.00	1	CHF0.00
Baggage	Hand Baggage, 7 kg, (Cusco -> Lima)	0 %	CHF34.43	1	CHF34.43
Baggage	Hand Baggage, 7 kg, (Lima -> La Paz)	0 %	CHF0.00	1	CHF0.00
Baggage	Hand Baggage, 7 kg, (Cusco -> Lima)	0 %	CHF0.00	1	CHF0.00
Baggage	Hand Baggage, 7 kg, (Lima -> La Paz)	0 %	CHF0.00	1	CHF0.00

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

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.328.2025.C.

Cusco, 22 de abril del 2025

Señora:
ESATI GAZMEND
gazi_11_11@hotmail.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 21.04.2025, a través del Buzón de Reclamos, registrado en el Libro de Reclamaciones Físico del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00376, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"Estimados señores,

El día 20 de abril de 2025, tenía programado el vuelo JetSmart JA7050 desde el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco hacia Lima, con una conexión posterior a La Paz. Lamentablemente, el vuelo sufrió un retraso significativo en su salida desde Cusco, lo que contribuyó directamente a que perdiera mi vuelo de conexión.

Por lo tanto, solicito una confirmación escrita del retraso en la salida de dicho vuelo, así como una explicación sobre las causas de la demora. Además, requiero una compensación por los costos incurridos debido a esta situación, ya que la demora fue ajena a mi control y originada en el aeropuerto de salida.

Agradezco de antemano su pronta respuesta y la información sobre los pasos a seguir para gestionar esta solicitud.

Atentamente,"

SE ADJUNTA:

Factura de vuelos (documento en pdf)

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.

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



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

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, y la vestimenta que utilizó al momento de encontrarse en instalaciones de este terminal aéreo a fin de poder ubicarla en las cámaras del cctv (Circuito Cerrado de Televisión) de este terminal aéreo.

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:

- 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.
- El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- 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.
- Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- 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

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



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

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 S.A.

REMITO PEDIDO DE INFORMACION

Usuario Practicante SPZO 01

mié 23/04/2025 15:01

Para: gazi_11_11@hotmail.com <gazi_11_11@hotmail.com>;

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

📎 1 archivos adjuntos (2 MB)

PRIMERA CATA RECLAMO 376.pdf;

Señora:

● KATI GAZMEND

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 21.04.2025, a través del Buzón de reclamos registrado en el libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 00376.

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

Re: REMITO PEDIDO DE INFORMACION

Esati Gazmend <gazi_11_11@hotmail.com>

mié 23/04/2025 19:12

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

📎 2 archivos adjuntos (147 KB)

boarding_pass_1.pdf; boarding_pass_2.pdf;

Buen día,

Como solicitado, le enviamos las tarjetas de embarque. Solo necesitamos una confirmación de que este vuelo salió con retraso, para poder presentar nuestro reclamo ante la aerolínea, ya que perdimos el siguiente vuelo debido a dicha demora.

Adjuntamos también algunos materiales probatorios.

Muchas gracias por su atención.

Saludos cordiales.

Von meinem iPhone gesendet

Am 23.04.2025 um 16:01 schrieb Usuario Practicante SPZO 01 <usuariospzo01@corpac.pe>:

Señora:

ESATI GAZMEND

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 21.04.2025, a través del Buzón de reclamos registrado en el

JetSMART

Pasajero / Passenger
Elmedina Esati



Código de reserva /
Booking code

165GUC

Vuelo / Flight

JA 7050

Fecha / Date

DOM 20 ABR, 2025

Origen / Origin

CUZ
CUSCO

Aeropuerto Alejandro
Velazco Astete

22:22

Destino / Destination

LIM
Lima

Aeropuerto
Internacional J Chavez

23:50



*Vuelo operado por JetSMART Airlines S.A.C.

EMBARQUE BOARDING	TERMINAL TERMINAL	PUERTA* GATE*	ASIENTO SEAT
21:32	-	-	28B

SEQ SEQ	ZONA ZONE
25	2



*Recuerda presentarte 2 horas antes en el aeropuerto. El embarque cierra 20 minutos antes de la salida de tu vuelo.

¿Pagaste tu equipaje? Tu tarifa SMART incluye mochila o artículo personal (peso máx. 10kg / dimensiones 45 cm x 35 cm x 25 cm) y asiento estándar. Si llevas equipaje y no lo has pagado te recomendamos comprarlo ahora en JetSMART.com. de lo contrario, en aeropuerto será

JetSMART

Pasajero / Passenger
Gazmend Esati



Código de reserva /
Booking code

165GUC

Vuelo / Flight

JA 7050

Fecha / Date

DOM 20 ABR, 2025

Origen / Origin

CUZ
CUSCO

Aeropuerto Alejandro
Velazco Astete

22:22

Destino / Destination

LIM
Lima

Aeropuerto
Internacional J Chavez

23:50



*Vuelo operado por JetSMART Airlines S.A.C.

EMBARQUE BOARDING	TERMINAL TERMINAL	PUERTA* GATE*	ASIENTO SEAT
21:32	-	-	23E

SEQ SEQ	ZONA ZONE
24	2



*Recuerda presentarte 2 horas antes en el aeropuerto. El embarque cierra 20 minutos antes de la salida de tu vuelo.

¿Pagaste tu equipaje? Tu tarifa SMART incluye mochila o artículo personal (peso máx. 10kg / dimensiones 45 cm x 35 cm x 25 cm) y asiento estándar. Si llevas equipaje y no lo has pagado te recomendamos comprarlo ahora en JetSMART.com, de lo contrario, en aeropuerto será



Fernandez Vera, Josue Manuel <jfernandezv@corpac.gob.pe>

vie 9/05, 13:04

Alvarez Gonzales, Virginia; Bayro Alvarez, Carlos Javier; Usuario Practicante SPZO 01; Apoyo Cusco 5

Responder a todos

Estimada doctora;

Buenas tardes, el vuelo en mención JAP7050 del día 20 de abril para efectos de operaciones aeronáuticas no registró demoras.

El vuelo según boarding pass esta programado para las **22:22 horas** sien embargo esa programación puede variar para cualquier vuelo, ne cualquier aeropuerto y para cualquier destino sea nacional e internacional, por eso se solicita que para destinos nacionales el pasajero se presente 02 horas antes de su programación y para destinos internacionales se le solicita que se presente al menos 03 horas antes.

El vuelo JAP7050 del 20 de abril despegó a las 03:47 UTC que en hora local es **22:47 horas**.

COMERCIAL	JAP7050	AZON	DEP-SALIDA	03:47	360	SPIC	IAC	PISTA ID	UT371	CCDU
-----------	---------	------	------------	-------	-----	------	-----	----------	-------	------

Por lo tanto, no se puede catalogar que tuvo demora ya que nuestros procesos nos facultan un tiempo de holgura para los despegues y aterrizajes.

Atentamente,

ING. JOSUÉ FERNÁNDEZ VERA

Jefe de Área de Operaciones Aeronáuticas

Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco



Teléf.: 230-1000 Anexo 8420

Celular: 978 470 417

E-mail: jfernandezv@corpac.gob.pe

www.corpac.gob.pe

Av. Velasco Astete s/n| Wanchaq| Cusco| Perú

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

MTC/CORPAC.S.A.
GCAP.SPZO.359.2025.C.

Cusco, 14 de mayo del 2025

Señora:
ESATI GAZMEND
gazi_11_11@hotmail.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 21.04.2025, a través del Buzón de Reclamos, registrado en el Libro de Reclamaciones Físico del Aeropuerto Internacional del Cusco, con el número de registro N° 00376, donde nos informa lo siguiente:

RECLAMO O QUEJA:

"Estimados señores,

El día 20 de abril de 2025, tenía programado el vuelo JetSmart JA7050 desde el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco hacia Lima, con una conexión posterior a La Paz. Lamentablemente, el vuelo sufrió un retraso significativo en su salida desde Cusco, lo que contribuyó directamente a que perdiera mi vuelo de conexión.

Por lo tanto, solicito una confirmación escrita del retraso en la salida de dicho vuelo, así como una explicación sobre las causas de la demora. Además, requiero una compensación por los costos incurridos debido a esta situación, ya que la demora fue ajena a mi control y originada en el aeropuerto de salida.

Agradezco de antemano su pronta respuesta y la información sobre los pasos a seguir para gestionar esta solicitud.

Atentamente,"

SE ADJUNTA:

Factura de vuelos (documento en pdf)

Al respecto, debemos indicar lo siguiente:

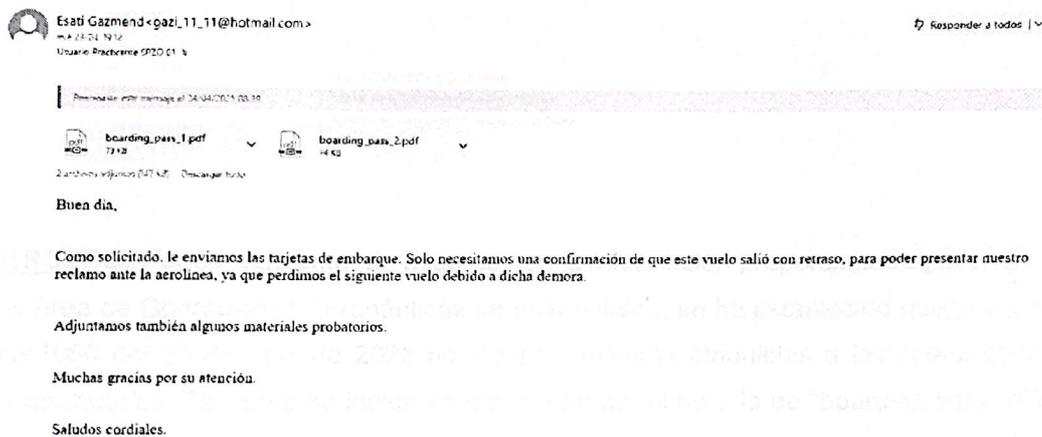
Aeropuerto Internacional "Alejandro Velasco Astete"
Av. Velasco Astete s/n
Cusco - Perú



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

PRIMERO: Mediante Carta GCAP.SPZO.328.2025.C, notificado a su persona en fecha 23.04.2025, a través del correo electrónico consignado en su reclamo; en atención a 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, además de los medios probatorios que sustenten los hechos que usted reclama.

Por tanto, mediante comunicación digital, vía correo electrónico (**gazi_11_11@hotmail.com**) de fecha 23.04.2025, usted nos proporcionó la siguiente información:



Siendo que adjuntó dos boardins pass correspondiente al vuelo en cuestión, por lo que se acredita su calidad de usuario de este terminal aéreo. Empero, no remitió alguna referencia respecto a su vestimenta que utilizó al momento de los hechos, por lo que no fue factible corroborar el horario en el que se presentó en instalaciones de este terminal aéreo.

SEGUNDO: Ahora bien, debemos señalar que CORPAC SA. ha realizado las coordinaciones pertinentes para investigar y esclarecer los hechos que dieron origen a vuestro reclamo, en ese sentido, se procedió a solicitar información al aérea de Operaciones aeronáuticas obteniendo la siguiente respuesta por parte del Jefe del Área de Operaciones Aeronáuticas:

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

evidencia suficiente que respalde su versión de los hechos. Por las consideraciones antes señaladas, su reclamo se declara **INFUNDADO**.

CUARTO: Sin perjuicio de lo anterior, hacemos de su conocimiento que, de no estar conforme con la respuesta emitida, conforme los artículos 54°, 57° y 59° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, 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 a la 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 14/05/2025 11:22

Para: gazi_11_11@hotmail.com <gazi_11_11@hotmail.com>;

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

📎 1 archivos adjuntos (417 KB)

SEGUNDA CARTA DE RECLAMO 376 (2) REV VAG (1).pdf;

Señora:

ESATI GAZMEND

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 21.04.2025, a través del Buzón de reclamos registrado en el libro de reclamaciones del Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete-Cusco, con el número de registro N° 00376.

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