

PERIODO:	ENERO/2019
----------	------------

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ÓRGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZON SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	SERVICIO/CATEGORÍA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	JAÉN	60	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	KARLA GAMARRA GAMARRA	DNI	41452029	Buzón de reclamos	02.01.19	Aeropuerto/Servicios	Usaria reclama por los hechos suscitados en el contexto de su vuelo LA2301 del 01.01.2019 operado por LATAM AIRLINES de Jaén a Lima. Al efecto, solicita la devolución de los 40 dólares americanos, por concepto de penalidad - reprogramación de vuelo.	Calidad oportuna y prestación de servicios	IMPROCEDENTE	07.01.19	08.01.19	GCAP-AGCTA.003.2019.C	Debido a que el objeto de reclamo no está vinculado con servicios brindados por CORPAC S.A., se comunicamos que esta Corporación no es competente para atender su reclamo. Razón por la cual, corresponde declarar su reclamo como improcedente.
2	CUSCO	130	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	CARLOS MACHICAO	DNI	07940229	Libro de Reclamos	01.01.19	Aeropuerto/Servicios	Usuario reclama por el WIFI.	Servicio y uso del internet	INDAMISIBLE	08.01.19 16.01.19	08.01.19 17.01.19	SPZO.1.008.2019.C SPZO.1.023.2019.C	Se declaró indamisible porque el reclamante no dió respuesta al requerimiento de la carta SPZO.1.008.2019.C de fecha 08.01.2019 en el plazo otorgado.
3	JULIACA	3	Gerencia Central de Navegación Aérea	Final	HELI-ABAD	DNI	48896742	LIBRO DE RECLAMOS	07.01.19	OTROS	El usuario sugiere aceptar planes de vuelo por vía correo electrónico. Esto se realiza en otras dependencias del AIC CORPAC, solicitando "Aceptación de plan de vuelo por email."	OTROS	IMPROCEDENTE	08.01.19	11.01.19	GCNA.GOA.006.2019	Al respecto, se informa que para vuelos que se realicen en lugares donde no exista una dependencia AIS, Planteamiento LIBA facilita la recepción de los planes de vuelo a través de correo electrónico, siendo este el responsable de la verificación de la información antes de ser aceptado. Sin embargo, al existir una dependencia AIS en la ciudad de Juliaca - Puno, toda compañía que opere una aeronave que realice un vuelo Regular o No Regular, debe presentar un Plan de Vuelo de manera física para que se sometan a los servicios de tránsito aéreo, quienes verificarán la información consignada de acuerdo a los Permisos y suspensiones otorgadas por la DGAC, según lo dispone el Doc. 4444 ATM/501 "Gestión del Tránsito Aéreo" de la Organización de Aviación Civil Internacional - OACI.
4	CUSCO	131	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	CARLOS SOUKASSIAN	PASAPORTE	AAC020060	Libro de Reclamos	10.01.19	Aeropuerto/ Servicios	Usuario reclama por la cancelación de su vuelo en la Aerolínea Avianca.	Calidad oportuna y prestación de Servicios	INADMISIBLE	11.01.19 16.01.19 29.01.19	11.01.19 17.01.19 30.01.19	SPZO.1.015.2019.C SPZO.1.024.2019.C SPZO.1.056.2019.C	Se declaró indamisible porque el reclamante no dió respuesta al requerimiento de la carta SPZO.1.015.2019.C de fecha 11.01.2019 en el plazo otorgado.
5	JAÉN	61	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO
6	JAÉN	62	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ARACELI BRIGGITTE PEREZ CHANTA	DNI	75346722	Libro de Reclamos	15.01.19	OTROS	Usaria reclama que por problemas de la cancelación del vuelo de la empresa Viva Airlines, su madre sufrió una descompensación. Al efecto, no habría vengun personal al que se pueda recurrir para que le brinde los primeros auxilios.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	04.02.19	04.02.19	GCAP-AGCTA.008.2019.C	Se le comunica a la usaria que nuestro personal cuando tomó conocimiento del problema de salud de la pasajera, la auxilió llevándola al área de tópicos y se le brindó los primeros auxilios. Se debe agregar que la pasajera en mención, siempre estuvo consciente y no presentó fiebre; en paralelo el administrador del Aeropuerto se encontraba gestionando con la Policía Nacional del Perú - División Policial Jaén y el Hospital General de Jaén el traslado de la usaria a sus instalaciones, a fin de que se le evalúe y certifique que la pasajera no presentaba un cuadro de salud de riesgo. No obstante, la madre de la usaria se negó a ser trasladada.
7	JAÉN	63	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JULIO RONAL TOLEDO POMAR	DNI	41686855	Libro de Reclamos	22.01.19	Retención de objetos	Usuario reclama que no se le haya permitido transportar una cadena de seguridad.	Seguridad	INFUNDADO	11.02.19	11.02.19	GCAP-AGCTA.1.001.2019.C	De acuerdo con la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, se delega a CORPAC S.A. la facultad de velar por la seguridad y el bienestar de los usuarios que utilizan la infraestructura aeroportuaria. En tal sentido, en concordancia con nuestro programa de seguridad y estándares internacionales, no está permitido transportar como equipaje de mano artículos que puedan ser usados para fines ilícitos.
8	Cusco	132	Gerencia de Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	LUIS GUILLERMO MENDIGURI BARRIOS	DNI	78424913	Libro de Reclamos	26.01.19	Retencion de Objetos	Usuario reclama decomiso de navaja por parte del OSA.	Calidad oportuna y prestación de Servicios	INFUNDADO	05.02.2019	06.02.2019	SPZO.1.072.2019.C.	Se declaró infundado ya que de la visualización de las camaras de seguridad se aprecia que el oficial de seguridad procedió sin violencia alguna y, por ende, cumplió con sus funciones.
9	CUSCO	133	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	ALAN SALVATERRA DURÁN	DNI		Buzón de reclamos	26.01.19	Aeropuerto/Servicios	Usuario reclama sobre el impedimento a abordar el avión en la Aerolínea Viva Airlines.	Calidad oportuna y prestación de Servicios	INFUNDADO	29.01.19 05.02.19	29.01.19 06.02.19	SPZO.1.053.2019.C SPZO.1.073.2019.C.	Se declaró infundado ya que el jefe de de la Aerolínea Viva Airlines comunicó a los pasajeros que para el ingreso al avión en caso de pérdida del documento de identidad se debía presentar la denuncia policial y la ficha de RENEC correspondiente.

10	Cusco	134	Gerencia de Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	Victor Percy Paricoto Quispe	DNI	23994677	Libro de reclamos	30.01.19	Aeropuetuario/Servicios	Usuario reclama por la supuesta negativa para obtener una entrevista con el Gerente de esta Sede Aeropuetuaria	Calidad y oportuna prestación de Servicios	INFUNDADO	07.02.19	12.02.19	SPZO.1.080.2019.C	Se declaró infundado el reclamo ya que la materia de controversia no se encuentra tipificada en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de COSTRAN.
----	-------	-----	---	-------	------------------------------	-----	----------	-------------------	----------	-------------------------	--	--	-----------	----------	----------	-------------------	---

PERIODO:	FEBRERO/2019
----------	--------------

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ÓRGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZON SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	SERVICIO/CATEGORÍA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	HUÁNUCO	4	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	OLGA FERNANDEZ PAREDES	DNI	42258547	LIBRO DE RECLAMOS	02.02.19	Retención de objetos	Usuaría reclama que no se le haya permitido transportar un objeto, para el cabello, en cabina.	Seguridad	INFUNDADO	11.02.19	11.02.19	GCAP.AGCTA.1.002.2019.C	Se informa a la usuaria que de acuerdo a la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, el Programa de Seguridad de esta Corporación y demás instrumentos normativos, el artículo materia del reclamo es considerado como peligroso, debido a que puede ser usado para fines ilícitos. Asimismo, se comunicó a la usuaria que CORPAC S.A. cuenta con letrados informáticos en la sede, aludivos a las normas y reglamentaciones aeronáuticas, los cuales indican expresamente los objetos que se encuentran prohibidos de transportar en los aviones, así como en el equipaje de mano.
2	CUSCO	135	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	ALEJANDRO ALVIS MONTERO	DNI	72674521	LIBRO DE RECLAMOS	03.02.19	Aeropuetuario/Servicios	Usuario reclama el trato recibido por parte de un trabajador de vigilancia, que le solicitó mostrarsu ticket en la Sala de Embarque del Aeropuerto Internacional de Cusco	Calidad y oportuna prestación de Servicios	INADMISIBLE	06.02.19 19.02.19	06.02.19 20.02.19	SPZO.1.077.2019.C SPZO.1.099.2019.C	Se requirió al reclamante información para clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias correspondientes; sin embargo, vencido el plazo establecido no se recibió información alguna.
3	JAÉN	64	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JIMNY YOEL NUÑEZ DELGADO	DNI	44411070	LIBRO DE RECLAMOS	04.02.19	Aeropuetuario/Servicios	Usuario manifiesta su molestia por la falta de butacas disponibles para los pasajeros situados en la sala de embarque.	Calidad y oportuna prestación de Servicios	IMPROCEDENTE	25.02.19	25.02.09	GCAP.AGCTA.1.006.2019.C	Se informa al usuario que el motivo por el cual la sala de embarque se encontraba llena se debió a que el pasado 04.02.19 se tuvo vuelos simultáneos de las empresas LATAM Airlines y Viva Airlines a causa de problemas meteorológicos, razón por la cual, nuestro mobiliario no se dio abasto para los más de 260 pasajeros. De igual manera, dado que CORPAC S.A. no cuenta con la titularidad legal referida de la infraestructura del terminal de pasajeros no se puede realizar los rediseños o edificaciones necesarias que coadyuven a la comodidad de nuestros usuarios; ya que el Ministerio de Transporte y Comunicaciones a la fecha no ha realizado la entrega del mismo a nuestra Corporación, lo cual es requisito indispensable para disponer arquitectónicamente de dicho terminal.
4	CUSCO	136	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	LUIS SUAREZ DIAZ Y ELIANA ADRIAN MEDEL	CARNET DE IDENTIDAD	12815913-4	Libro de Reclamos	06.02.19	Aeropuetuario/Servicios	Usuario reclama sobre la calidad e informalidad de los servicios que brinda la Empresa Inversiones Perú-Brazil E.I.R.L en la Sala de Llegada del Aeropuerto Internacional del Cusco	Calidad Oportuna y Prestación de Servicios	INADMISIBLE	07.02.19 19.02.19	11.02.19 20.03.19	SPZO.1.079.2019.C SPZO.1.097.2019.C	Se requirió al reclamante información para clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias correspondientes; sin embargo, vencido el plazo establecido no se recibió información alguna. Asimismo se informó las medidas correspondientes que se están ejecutando contra la Empresa Inversiones Perú-Brazil E.I.R.L por parte de CORPAC.SA y el estado judicial en que se encuentra referida empresa en el Aeropuerto Internacional de Cusco.
5	JAÉN	65	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	OSWALDO ANIBAL OLMOS CUELLO	DNI	25510602	LIBRO DE RECLAMOS	10.02.19	Aeropuetuario/Servicios	Usuario reclama por la falta de mantenimiento y limpieza en los servicios higiénicos del Aeropuerto de Jaén. Asimismo, la carencia de agua en dichas instalaciones.	Calidad y oportuna prestación de Servicios	FUNDADO	01.03.19	01.03.19	GCAP.AGCTA.1.009.2019.C	Se declaró fundado el reclamo debido a que el bienestar de nuestros usuarios son siempre de nuestras principales prioridades. De igual manera, se ha transmitido al personal responsable el malestar del usuario a fin de que situaciones similares no se repitan.
6	JAÉN	66	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	FLOR KATERINE IRRASABAL VARGAS	DNI	43022188	LIBRO DE RECLAMOS	11.02.19	Aeropuetuario/Servicios	Usuaría reclama por la falta de limpieza en los servicios higiénicos del Aeropuerto de Jaén. Asimismo, la carencia de agua en dichas instalaciones.	Calidad y oportuna prestación de Servicios	FUNDADO	01.03.19	01.03.19	GCAP.AGCTA.1.010.2019.C	Se declaró fundado el reclamo debido a que el bienestar de nuestros usuarios son siempre de nuestras principales prioridades. De igual manera, se ha transmitido al personal responsable el malestar del usuario a fin de que situaciones similares no se repitan.
7	JAÉN	67	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO
8	JAÉN	68	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ANGIE GUEVARA MUÑOZ	DNI	75476917	LIBRO DE RECLAMOS	11.02.19	Aeropuetuario/Servicios	Usuaría reclama por la falta de mantenimiento y limpieza en los servicios higiénicos del Aeropuerto de Jaén. Asimismo, la carencia de agua en dichas instalaciones.	Calidad y oportuna prestación de Servicios	FUNDADO	01.03.19	01.03.19	GCAP.AGCTA.1.011.2019.C	Se declaró fundado el reclamo debido a que el bienestar de nuestros usuarios son siempre de nuestras principales prioridades. De igual manera, se ha transmitido al personal responsable el malestar del usuario a fin de que situaciones similares no se repitan.

9	JAÉN	69	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	WILLIAM NACOR ALVA DELGADO	DNI	27729805	LIBRO DE RECLAMOS	12.02.19	Aeropuerto/Servicios	Usuario reclama por la presencia de buhacas rotas en la sala de embarque. Del mismo modo, comenta que la Línea Aérea lo maltrato y le realizó un cobro adicional.	Calidad y oportuna prestación de Servicios	FUNDADO EN PARTE	05.03.19	05.03.19	GCAP.AGCTA.1.012.2019.C	Se declaró fundado en parte el reclamo ya que parte de la materia de reclamo se refiere al cobro adicional que le ha realizado la empresa LATAM AIRLINES por el exceso de su equipaje; en ese sentido se le informa al usuario que dicho procedimiento fue ejecutado por la aerolínea más no por esta Corporación; al efecto, cabe resaltar que todo reclamo que se derive directamente del personal de LATAM AIRLINES, como el maltrato, debe ser dirigido a dicha empresa. Por consiguiente, considerando que el objeto de reclamo no está vinculado con servicios brindados por CORPAC S.A., le comunicamos que esta Corporación no es competente para atender su reclamo en este extremo.
10	JAÉN	70	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JESUS ALBERTO MUÑOZ CHÁVEZ	DNI	22091646	LIBRO DE RECLAMOS	19.02.19	Aeropuerto/Servicios	Usuario reclama porque no se le ha brindado información sobre los vuelos en la playa de estacionamiento y, en consecuencia, su persona pagó la tarifa por un intervalo mayor del tiempo al que tenía previsto.	Calidad y oportuna prestación de Servicios	IMPROCEDENTE	11.03.19	11.03.19	GCAP.AGCTA.1.014.2019.C	Se declara improcedente el reclamo debido a que, tras las investigaciones realizadas, se ha verificado que el día 19/02/2019 no hubo ningún vuelo retrasado de la empresa Viva Airlines, así que el vuelo 231, aterrizó conforme a su itinerario, el cual señalaba que llegaría a las 11:21 a.m. con variación de 5 minutos.
11	JAÉN	71	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JOSE LUIS CORNEJO SARAVIA	DNI	06269385	LIBRO DE RECLAMOS	20.02.19	Aeropuerto	Usuario reclama porque se le impidió salir del Aeropuerto de Jaén en su taxi de confianza.	Otros	INFUNDADO	12.03.19	13.03.19	GCAP.AGCTA.1.015.2019.C	Se le informa al usuario que CORPAC S.A. no brinda el servicio de taxi en el Aeropuerto de Jaén; no obstante, a través de las Policías de Seguridad en la Playa de Estacionamiento regulamos el accionar de las tres empresas de taxi autorizadas por la Municipalidad de Jaén a brindar dicho servicio en el Aeropuerto de Jaén. En ese contexto, le comunicamos que esta Corporación no tiene la facultad para detener a los usuarios, siempre y cuando estos hayan cumplido con el pago de la tarifa por uso de la playa de estacionamiento.
12	JAÉN	72	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	VICTOR GONZALES TRUJILLO	DNI	41817120	LIBRO DE RECLAMOS	20.02.19	Aeropuerto	Usuario reclama por el trato recibido por el personal de la empresa de taxi A&G CARGO OPERADOR LOGISTICO E.I.R.L.	Otros	IMPROCEDENTE	12.03.19	13.03.19	GCAP.AGCTA.1.016.2019.C	Se le informa al usuario que CORPAC S.A. no brinda el servicio de taxi en el Aeropuerto de Jaén; no obstante, a través de las Policías de Seguridad en la Playa de Estacionamiento regulamos el accionar de las empresas de taxi autorizadas por la Municipalidad de Jaén a brindar dicho servicio en el Aeropuerto de Jaén. En ese sentido, esta Corporación a fin de velar por la seguridad y el bienestar de los usuarios que utilizan la infraestructura aeroportuaria, cedió a los gerentes de las empresas que cubren la ruta Jaén - Aeropuerto, con el objeto de adoptar las medidas correctivas necesarias; es así que la Empresa de Taxi A&G CARGO OPERADOR LOGISTICO E.I.R.L. procedió a retirar al taxista que le brindó un servicio deficiente. Finalmente, se declara improcedente el reclamo debido a que conforme al art. 40° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de GSTITAN, y el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. el órgano resolutorio competente es el Tribunal Arbitral de Resolución de Controversias de Usuarios.
13	CUSCO	137	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	DOMINGO TERRONES PEREIRA	DNI	23900639	Libro de Reclamos	26.02.19	Aeropuerto/Servicios	Usuario reclama sobre la facilidad de obtener una entrevista con el Gerente de la Gerencia Internacional de Cusco	Entrevista en la Gerencia Internacional del Aeropuerto de Cusco	INADMISIBLE	28.02.19 18.03.19	28.02.19 19.03.19	SPZO.1.103.2019.C SPZO.1.143.2019.C	Se requiró al reclamante información para clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias correspondientes; no obstante, vencido el plazo establecido no se recibió información alguna.
14	JAÉN	73	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	WILLIAM PAUL VARGAS TORRES	DNI	43272003	LIBRO DE RECLAMOS	27.02.19	Aeropuerto	Usuario reclama por los problemas de abastecimiento de agua, falta de limpieza y mal olor de los servicios higiénicos del Aeropuerto de Jaén, y la incomodidad que le generó la inspección de equipaje por el personal de la línea aérea.	Otros	FUNDADO EN PARTE	20.03.19	20.03.19	GCAP.AGCTA.1.028.2019.C	Se informa al usuario que el motivo por el cual la limpieza del servicio higiénico no pudo ser atendida correctamente fue la gran afluencia de usuarios en el terminal aeroportuario; no obstante, tan pronto como sea posible, dicha situación se remedia. De igual manera, le comunicamos que el mal olor de los servicios higiénicos radica en un problema estructural del terminal de pasajeros; puesto que el diseño, la construcción y ampliación de esta fue ejecutada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, más no por esta Corporación. Cabe resaltar que la entrega de la infraestructura es requisito indispensable para realizar los rediseños o edificaciones necesarias que coadyuvan en la comodidad brindada. Finalmente, sobre el maltrato que le generó la inspección de nuestro equipaje, le comunicamos que dicho procedimiento es realizado por la línea aérea, razón por la cual, CORPAC S.A. no tiene injerencia en los mismos.

PERIODO: MARZO/2019

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ORGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZON SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCION	SERVICIO/CATEGORIA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	JAÉN	74	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MARCO ANTONIO JIMÉNEZ CORONEL	DNI	43969176	Libro de Reclamos	08.03.19	Otros	Usuario reclama por el impedimento de ingreso de la movilidad en la cual se transportaba; asimismo, añade que a raíz de ello tuvo que caminar desde la caseta de seguridad hasta las inmediaciones del Aeropuerto de Jaén.	Otros	INFUNDADO	27.03.19	27.03.19	GCAP.AGCTA.1.031.2019.C	Se le informó al usuario que el actuar CORPAC S.A. se circunscribió al estricto cumplimiento de medidas de seguridad de nuestra competencia. Asimismo, que su alegada afectación a su seguridad no resulta sostenible, toda vez que a fin de cumplir con la normatividad de seguridad se observó que hubo un intercambio de posiciones en la conducción del vehículo a fin de que maneje el pasajero que iba ingresar al aeropuerto, intentando con ello sorprender al personal de seguridad. Dicho actuar no solo perturbó la plena identificación del taxista, conforme a las políticas de seguridad en playa de estacionamiento que ha implementado CORPAC S.A., sino que se pretendía hacer ingresar al señor Luis Alberto Jiménez Coronel, quien con anterioridad maltrato a un usuario, motivo por el cual ya no labora para la empresa de Taxi denominada A&G CARGO. Finalmente, cabe resaltar que el señor Luis Jiménez no cuenta con licencia de conducir de categoría I-A, obligatoria para prestar el servicio de Taxi de conformidad con lo establecido en el artículo 99, inciso 1° del Decreto.
2	CUSCO	138	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	MIRTHA VASQUEZ CHUQUILIN	DNI	26705695	Libro de Reclamos	08.03.19	Aeropuerto	Usuario reclama sobre el uso del boarding pass electrónico a la Aerolínea Viva Air Airlines.	Servicios/ Aeropuertos	INADMISIBLE	12.03.19 29.03.19	12.03.19 01.04.19	SPZO.1.131.2019.C SPZO.1.164.2019.C	Se requiró al reclamante información para clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias correspondientes; sin embargo, vencido el plazo establecido no se recibió información alguna.
3	JAÉN	75	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MARIBEL PÉREZ VILLANUEVA	DNI	40242867	Libro de Reclamos	15.03.19	Aeropuerto/Servicios	Usuaría reclama que no pudo pasar a la sala de embarque porque el personal de CORPAC S.A. no se encontraba en la zona de inspección.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	02.04.19	03.04.19	GCAP.AGCTA.1.033.2019.C	Se niega tajantemente que no haya habido personal de CORPAC S.A. para la inspección de la pasajera, puesto que si no hubiese habido dicho control, la pasajera no hubiera tenido acceso a la Sala de Embarque sin inspección mucho menos procedimientos de identificación establecidos en el PON.003 CORPAC - Procedimiento Operacional Normalizado para el Control e Inspección de Pasajeros. Asimismo, cabe resaltar que la aerolínea ya había atendido a la señora en la sala pública indicándole que había llegado tarde y que, por tal motivo, no puede embarcar.

4	PISCO	32	Gerencia Central de Navegación Aérea	Final	ERNESTO MONTOYA CALDERON	DNI	4696067	Libro de Reclamos	16.03.19	Otros	El usuario reclama que Angelo Ruz Mejia no quiere recibir el plan de vuelo de SPLX-SPSP, alegando que no le compete.	Otros	IMPROCEDENTE	25.03.19	26.03.19	GCNA.GOA.0065.2019/03	El plan de vuelo del OB-1947, ruta Lib-Mandi/Pisco, fue transmitido por el especialista AIS/ARO.
5	JALUA	27	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MANUEL ROBLES MENDOZA	DNI	09428818	Libro de Reclamos	18.03.19	Aeropuertario	Usuario nos manifiesta su disconformidad con el actuar del personal de seguridad de CORPAC S.A., debido a que este no respetó los procedimientos de la línea aérea en materia de seguridad aeroportuaria sobre inspección de equipaje.	Otros	FUNDADO	02.04.19	08.04.19	GCAP.AGCTA.1.032.2019.C	Consideramos que el actuar de nuestro personal de seguridad aeroportuaria ha sido malinterpretado, puesto que nuestro colaborador se comunicó con el personal de la línea aérea a fin de que lo apoyen a trasladar su equipaje y pueda embarcar conforme a los horarios establecidos. Sin embargo, reconocemos que dicho actuar pudo verse tergiversado por las circunstancias del momento; razón por la cual, declaramos fundado su reclamo.
6	CUSCO	139	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	PABLO ENRIQUE ROSSELOT CORREA	DNI	63797987	Libro de Reclamos	19.03.19	Aeropuertario	Usuario reclama sobre cancelación de vuelo LA2029	Servicios/ Aeropuertarios	INFUNDADO	03.04.19	04.04.19	SPZO.1.167.2019.C	Se declaró infundado el reclamo ya que el Jefe de Operaciones informó que el vuelo LA2029 no fue cancelado según los registros de la Torre de Control de esta Sede Aeropuertaria.
7	TINGO MARIA	31	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	RUBY NELLY PONCE JARA	DNI	24001136	Libro de Reclamos	23.03.19	Otros	Usuaría reclama "¿Cómo CORPAC S.A. permite que las aerolíneas funcionen, no teniendo ningún control de los servicios que prestan, (...) Asimismo, afirma que esta compañía debe garantizar que las empresas cumplan con criterios de calidad (...) [sic]"	Otros	IMPROCEDENTE	04.04.19	05.04.19	GCAP.AGCTA.1.034.2019.C	Se declara improcedente el reclamo ya que I) Conforme a la Ley 27261, las autorizaciones para realizar actividades de aviación civil, son exclusivamente expedidas por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), por tanto, esta Corporación no tiene injerencia alguna en la emisión de los permisos de operación y vuelo. II) En relación a la entidad, conforme a ley, que controla, supervisa y sanciona a los explotadores aéreos que poseen los permisos necesarios para operar sobre el espacio aéreo peruano, le informamos que según el artículo 10° de la Ley 27261, las actividades aeronáuticas civiles están sujetas al control, fiscalización y sanción de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y, finalmente, III) Se le informa sobre los servicios que implica la contraprestación a CORPAC S.A. por el concepto del TUAU, dentro de la cual no cabe la supervisión al explotador aéreo.
8	JAÉN	76	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	DARWIN DAVID SÁNCHEZ DELGADO	DNI	46120942	Libro de Reclamos	26.03.19	Aeropuertario/Servicios	Usuario señala que se le quiere cobrar una fracción más por el servicio de estacionamiento, según lo que afirma, el reclamante no pudo avanzar porque el personal se encontraba haciendo actividades no vinculadas al cobro de peaje.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	10.04.19	11.04.19	GCAP.AGCTA.1.035.2019.C	Se declara infundado el reclamo porque el personal encargado de la cobranza del peaje no figura inscrito en ninguna empresa de venta por catálogo; asimismo, el día de la interposición de nuestro reclamo se investigó al encargado del cobro del peaje a fin de encontrar el catálogo referido; no obstante, no se encontró revista alguna. Posteriormente, se indagó, también, con los usuarios de taxi de la playa de estacionamiento su versión, pero estos la desmintieron. Sin perjuicio de lo expuesto, se ha transmitido su incomodidad al personal contratado por CORPAC S.A.

PERIODO: ABRIL 2019

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ÓRGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZÓN SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	SERVICIO/ CATEGORÍA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	JALUA	28	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JUAN CACERES TORRES	DNI	07542224	Buzón de Reclamos	01.04.19	Aeropuertario/Servicios	Usuario señala que se le ha prohibido ingresar a la sala de embarque el viernes 29 de marzo por imposibilidad de lectura del código de barras de su Boarding Pass web.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	12.04.19	15.04.19	GCAP.AGCTA.1.038.2019.C	Se informa al usuario que nuestro personal encargado de la inspección aeroportuaria, con el objeto de corroborar la correspondencia entre nuestro documento de identidad y los datos contenidos en su tarjeta de embarque electrónica, solicitó a su persona presente su boarding pass web; en efecto, presentó el mismo a través de su teléfono celular; sin embargo, la máquina lectora del código QR no pudo leerlo. En esta misma línea, mediante informe remitido por el personal de OSA se afirma que se realizó el procedimiento referido en dos oportunidades, pero este no pudo ser leído. A raíz de ello, se le solicitó se apersonara al counter de la línea aérea a fin de que le emitan un boarding pass físico; tras este procedimiento, su persona logró acceder con normalidad a la sala de embarque.
2	JAÉN	77	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	NIEVES CAJA CULQUI	DNI	33400109	Libro de Reclamos	03.04.19	Aeropuertario/Servicios	Usuaría solicita la apertura de un espacio que pueda proveer de alimentos a los usuarios.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	24.04.19	25.04.19	GCAP.AGCTA.1.043.2019.C	Se comunica al usuario que la carencia alegada ha sido subsanada; ya que como Corporación hemos firmado una orden con un proveedor a fin de que se brinde el servicio solicitado; ello, mientras dure el proceso de selección del módulo para la venta de snacks y bebidas. De igual manera, le ofrecemos las disculpas por el malestar que dicha situación le haya ocasionado, pues -sostenemos- que el bienestar de nuestros usuarios es siempre de nuestras principales prioridades.
3	JAÉN	78	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	POMPEYO REQUELJO MEGO	DNI	27751345	Libro de Reclamos	04.04.19	Aeropuertario/Servicios	Usuario manifiesta que no pudo acceder a un espacio que pueda proporcionarle alimentos durante su estadía en el Aeropuerto de Shumba.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	24.04.19	26.04.19	GCAP.AGCTA.1.044.2019.C	Se comunica al usuario que la carencia alegada ha sido subsanada; ya que como Corporación hemos firmado una orden con un proveedor a fin de que se brinde el servicio solicitado; ello, mientras dure el proceso de selección del módulo para la venta de snacks y bebidas. De igual manera, le ofrecemos las disculpas por el malestar que dicha situación le haya ocasionado, pues -sostenemos- que el bienestar de nuestros usuarios es siempre de nuestras principales prioridades.
4	JAÉN	79	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ALFONSO SEVERIANO QUIPE SALAZAR	DNI	07762471	Libro de Reclamos	04.04.19	Aeropuertario/Servicios	Usuario manifiesta que no pudo desayunar a raíz de que no hay un espacio que pueda proporcionar alimentos a los usuarios durante la permanencia en el Aeropuerto de Shumba.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	24.04.19	25.04.19	GCAP.AGCTA.1.045.2019.C	Se comunica al usuario que la carencia alegada ha sido subsanada; ya que como Corporación hemos firmado una orden con un proveedor a fin de que se brinde el servicio solicitado; ello, mientras dure el proceso de selección del módulo para la venta de snacks y bebidas. De igual manera, le ofrecemos las disculpas por el malestar que dicha situación le haya ocasionado, pues -sostenemos- que el bienestar de nuestros usuarios es siempre de nuestras principales prioridades.

5	JAÉN	80	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	RUTH FELICIA YARNOLD MARTÍNEZ	DNI	08069009	Libro de Reclamos	05.04.19	Aeropuerto/Servicios	Usuario reclama por los problemas de abastecimiento de agua, falta de limpieza de los Servicios Higiénicos, y la incomodidad que le generó la no atención del espacio que proporciona alimentos a los usuarios.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	29.04.19	30.04.19	GCAP.AGCTA.1.051.2019.C	Se comunicó a la usuaria que el motivo por el cual la limpieza del servicio higiénico no pudo ser atendida correctamente fue la gran afluencia de usuarios en el terminal aeroportuario; no obstante, tan pronto como fue posible, dicha situación se remedió. De igual manera, respecto al espacio que proporciona alimentos a los usuarios, le comunicamos que a la fecha CORPAC S.A. ha firmado una orden con un proveedor a fin de que se brinde el servicio solicitado, ello mientras dure el proceso de selección del módulo para la venta de snacks y bebidas.
6	TARAPOTO	5	GCNA	FINAL	DANIEL ESCALANTE GOMEZ	DNI	06278722	LIBRO DE RECLAMACIONES	06.04.19	Otros	El metar informa condiciones de 1.5 Km cuando existe visibilidad de <3Km, la pista 17 con más de 5 Km, como escalera visible. El informe meteorológico difiere totalmente del tiempo real.	Otros	IMPROCEDENTE	02.05.19	07.05.19	GCNA.GOA.085.2019	Al respecto, el Equipo de Pronóstico y Climatología realizó el "Análisis de las Condiciones Meteorológicas del Aeropuerto de Tarapoto, correspondiente al día 06 de abril de 2019 entre las 17 y 18 LT.C, concluyendo en que existió presencia de nubosidad baja y visibilidad reducida.
7	CUSCO	140	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	María Antonieta Altamirano Ugarte	DNI	15357021	Libro de Reclamos	06.04.19	Aeropuerto/Servicios	Usuario reclama sobre la calidad de las sillas de ruedas y la atención del usuario discapacitado en la Aerolínea Peruvian Airlines.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INADMISIBLE	09.04.19 22.04.19	09.04.19 23.04.19	SPZO.1.171.2019.C SPZO.1.181.2019.C	Se requirió al reclamante información para clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias correspondientes; sin embargo, vencido el plazo establecido, no se recibió información alguna.
8	IQUITOS	3	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ALI ARIF	DNI	561955302	Buzón de Reclamos	15.04.19	Seguridad Aeroportaria	Usuario/a nos manifiesta su molestia por el decomiso de un collar ancestral en el Aeropuerto de Tarapoto.	Otros	IMPROCEDENTE	24.04.19	26.04.19	GCAP.AGCTA.1.042.2019.C	Se comunicó a la usuaria que el Aeropuerto de Tarapoto se encuentra, actualmente, administrado y operado por la empresa concesionaria Aeropuertos del Perú (ADP), razón por la cual no somos competentes para atender su reclamo. En esta misma línea, conforme al art. 40° inciso d) del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSETRIAN, y el art. 32° inciso d) del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., el órgano resolutorio declara la improcedencia del reclamo cuando el objeto del mismo no sea materia reclamable. Por tanto, corresponde declarar su reclamo improcedente.
9	CUSCO	141	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	Lourdes Fortunata Allende Ramos	DNI	23958600	Libro de Reclamos	14.04.19	Aeropuerto/Servicios	Usuario reclama sobre el estado de máquina que reconoce tickets impresos en Sala de Embarque y sobre el encargado de informes.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INADMISIBLE	15.04.19 02.05.19	17.04.19 04.05.19	SPZO.1.176.2019.C SPZO.1.201.2019.C	Se requirió al reclamante información para clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias correspondientes; sin embargo, vencido el plazo establecido, no se recibió información alguna.
10	CUSCO	142	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	Juana Vasquez Talavera	DNI	29306105	Libro de Reclamos	17.04.19	Aeropuerto/Servicios	Usuario reclama sobre la señalización de la grada ubicada en el SSH de mujeres de la Sala de Embarque ubicada en el Segundo Piso del Terminal Aéreo.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INADMISIBLE	22.04.19 13.05.19	23.04.19 14.05.19	SPZO.1.186.2019.C SPZO.1.216.2019.C	Se requirió al reclamante información para clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias correspondientes; sin embargo, vencido el plazo establecido, no se recibió información alguna.
11	CUSCO	143	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	Luis Vizcarra Manzanada	DNI	23994893	Libro de Reclamos	21.04.19	Aeropuerto/Servicios	Usuario reclama el maltrato que recibió por parte de un trabajador de Seguridad en las instalaciones del Terminal Aéreo.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INADMISIBLE	23.04.19 13.05.19	23.04.19 13.05.19	SPZO.1.188.2019.C SPZO.1.215.2019.C	Se requirió al reclamante información para clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias correspondientes; sin embargo, vencido el plazo establecido, no se recibió información alguna.
12	JAÉN	81	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	LUZ MARIA ARMUJOS REVILLA	DNI	08132617	Libro de Reclamos	26.04.19	Aeropuerto/Servicios	Usuaría reclama por la falta de limpieza de los Servicios Higiénicos.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	03.05.19	15.05.19	GCAP.AGCTA.1.052.2019.C	Se informó a la usuaria que el motivo por el cual la limpieza de los servicios higiénicos no pudo ser atendida correctamente fue la gran afluencia de usuarios en el terminal aeroportuario. Por ello, el personal de limpieza contratado no se dio abasto; no obstante, tan pronto como fue posible, dicha situación se remedió.
13	JAÉN	82	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ROSA WOLFOKL	PASAPORTE	0517832719	Libro de Reclamos	26.04.19	Aeropuerto/Servicios	Usuaría reclama por la falta de limpieza de los Servicios Higiénicos.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	17.05.19	17.05.19	GCAP.AGCTA.1.056.2019.C	Se informó a la usuaria que el motivo por el cual la limpieza de los servicios higiénicos no pudo ser atendida correctamente fue la gran afluencia de usuarios en el terminal aeroportuario. Por ello, el personal de limpieza contratado no se dio abasto; no obstante, tan pronto como fue posible, dicha situación se remedió.
14	JAÉN	83	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	OLGA ERIKA ARMUJOS REVILLA	DNI	08263341	Libro de Reclamos	26.04.19	Aeropuerto/Servicios	Usuaría reclama por la falta de limpieza de los Servicios Higiénicos.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	03.05.19	09.05.19	GCAP.AGCTA.1.053.2019.C	Se informó a la usuaria que el motivo por el cual la limpieza de los servicios higiénicos no pudo ser atendida correctamente fue la gran afluencia de usuarios en el terminal aeroportuario. Por ello, el personal de limpieza contratado no se dio abasto; no obstante, tan pronto como fue posible, dicha situación se remedió.

PERIODO:		MAYO 2019															
N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ORGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZON SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACION	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACION	FECHA DE RECEPCION	SERVICIO/ CATEGORIA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCION	FECHA DE EMISION DE LA RESOLUCION	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	PISCO	31	GCNA	Final	ALAN TROY LAGUNA LAGUNA	DNI	09295144	Libro de Reclamos	11.02.19	VUELOS	El ATC de torre Pisco nos ordenó Prohibir/ restringir continuar nuestro vuelo nocturno indicando que aterricemos por no tener luces estroboscópicas en el exterior de la aeronave OB3073, solicitando "Que el ATC ordene aterrizar vía radio UHF basándose en el Oficio Circular 075-2015/MTC. Que la RAP 91.815(F) dice que ni requiere luz estroboscópica que el oficio. Que el oficio circular no tiene carácter mandatorio y que la RAP tiene jerarquía superior. Que debido a esto el ATC estaba cometiendo abuso de autoridad. Que no se nos restringa volar con dicha aeronave ya que cumplo con los requisitos de la RAP 91.815 (F) para vuelos nocturnos."	Otros	IMPROCEDENTE	20.06.19	21.06.19	GCNA GOA.133.2019	Se le informa al usuario que la DGAC dispone que para los vuelos VFR Nocturno", todas las aeronaves deberán contar con todas las luces de navegación, anticolisión (beacon) y estroboscópicas en perfecto estado de operación.
2	CUSCO	144	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	DALIA SANDRA WILSON MUÑOZ	DNI	23805807	Libro de Reclamos	03.05.19	Aeropuertoario/Servicios	Usuario reclama por supuesto maltrato por parte de un agente de seguridad de la empresa PROTSAA en el Terminal Aéreo	Servicios/ Aeropuertoarios	INADMISIBLE	07.05.19 24.05.19	08.05.19 24.05.19	SPZO.1.208.2019.C SPZO.1.144.2019.C	Se declaró inadmisible el reclamo ya que se le requirió al reclamante información para clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias correspondientes; sin embargo, vencido el plazo establecido no se recibió información alguna.
3	CUSCO	145	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	NINOTCKA AMPARO MIRANDA SAAVEDRA	DNI	44840939	Libro de Reclamos	05.05.19	Aeropuertoario/ Servicios	Usuario reclama por supuesto maltrato del trabajador de seguridad Ernesto Serrano Polo y German Anguloa Human	Servicios / Aeropuertoarios	INADMISIBLE	07.05.19 24.05.19	08.05.19 27.05.19	SPZO.1.207.2019.C SPZO.1.237.2019.C	Se declaró inadmisible el reclamo ya que se le requirió al reclamante información para clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias correspondientes; sin embargo, vencido el plazo establecido no se recibió información alguna.
4	ATALAYA	1	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	LUIS MANUEL CELIS RODRIGUEZ	DNI	29691621	Libro Reclamos	06.05.19	Aeropuertoario/Servicios	Usuario señala que falta señalización en la pista de aterrizaje; asimismo, hay presencia de agujeros en la pista 04 e intersección a la pista activa. Finalmente, solicita reparar las líneas de señalización.	Otros	FUNDADO	21.05.19	24.05.19	GCAP.AGCTA.1.057.2019.C	Se informa al usuario que conforme al memorando GCAP.AIT.2.260.2019.M remitido por el Área de Infraestructura y Titulaciones de CORPAC S.A., esta Corporación viene constantemente efectuando trabajos de mantenimiento a fin de garantizar la seguridad de las operaciones aéreas; en ese sentido, se va a programar para el tercer trimestre del presente año el viaje de un profesional de dicha área a fin de evaluar y disponer los trabajos de mantenimiento de pistas necesarios, ello con el objetivo de conservar la operatividad del referido aeródromo.
5	ATALAYA	2	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	LUIS CHRISTOPHER BENAVENTE MANZANEDA	DNI	10026220	Libro Reclamos	06.05.19	Aeropuertoario/Servicios	Usuario señala la falta de señalización en la pista de aterrizaje; asimismo, presencia de agujeros en la pista 04 e intersección con la plataforma. Finalmente, solicita reparar las líneas de señalización.	Otros	FUNDADO	21.05.19	24.05.19	GCAP.AGCTA.1.058.2019.C	Se informa al usuario que conforme al memorando GCAP.AIT.2.260.2019.M remitido por el Área de Infraestructura y Titulaciones de CORPAC S.A., esta Corporación viene constantemente efectuando trabajos de mantenimiento a fin de garantizar la seguridad de las operaciones aéreas; en ese sentido, se va a programar para el tercer trimestre del presente año el viaje de un profesional de dicha área a fin de evaluar y disponer los trabajos de mantenimiento de pistas necesarios, ello con el objetivo de conservar la operatividad del referido aeródromo.
6	JAÉN	84	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JUDITH RUTH PURIZAGA GRANADOS	DNI	08263391	Libro de Reclamos	10.05.19	Aeropuertoario/Servicios	Usuaría interpone un reclamo mediante el cual nos manifiesta su molestia por la inadecuada atención por parte del personal de la empresa LATAM AIRLINES; así como, la imposibilidad de abordaje a su vuelo programado.	Calidad oportuna y prestación de servicios	IMPROCEDENTE	22.05.19	24.05.19	GCAP.AGCTA.1.060.2019.C	Se informó a la usuaria que conforme al art. 40° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de COTRAN y el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. el órgano resolutorio declarará la improcedencia del reclamo cuando el objeto del mismo no sea materia reclamable; en esta misma línea, la inadecuada atención por parte del personal de la empresa LATAM AIRLINES; al igual que los procedimientos que se derivan de su actuación los mismos no dependen de esta Corporación debido a que son operaciones exclusivas de dicha empresa, en los cuales no tenemos injerencia.
7	JAJUA	29	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MARÍA DEL PILAR FANO GONZALES	DNI	09870300	Libro Reclamos	10.05.19	Seguridad Aeroportaria	Usuario nos manifiesta su disconformidad con el procedimiento de control e inspección de pasajeros.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	29.05.19	29.05.19	GCAP.AGCTA.1.066.2019.C	Se comunica a la usuaria que conforme al informe de la Jefatura del Aeropuerto, sobre lo ocurrido en la sala de embarque; el procedimiento de inspección se efectuó de conformidad con el Programa de Seguridad del Aeropuerto aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), según el Oficio Circular N° 001-2019-DGAC/Aeropuertaria quien procede con las diligencias de inspección. Asimismo, de acuerdo al art. 11° de la Ley N° 28044 Ley de Seguridad de la Aviación Civil.
8	JAJUA	30 y 31	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	CARLO VICENTE ANGELES OTAROLA	DNI	09165792	Libro Reclamos	11.05.19	Aeropuertoario/Servicios	Se ha considerado conveniente acumular los procedimientos derivados de la interposición de ambos reclamos por guardar conexión entre sí, ya que en los referidos el usuario manifiesta su molestia por la supuesta pérdida de un disco duro, la falta de atención por parte de nuestro personal y la demora de la entrega del libro de reclamaciones.	Otros	INFUNDADO	30.05.19	30.05.19	GCAP.AGCTA.1.067.2019.C	En primer lugar, se informa al usuario que, de acuerdo con la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, se delega a CORPAC S.A. la facultad de velar por la seguridad; en tal sentido, nuestro personal de seguridad aplicó los procedimientos operacionales normalizados ante la falta en el equipo técnico de trayecto; es decir, optó por una inspección manual conforme a los estándares internacionales. Asimismo, se le comunica que la diligencia de inspección se hizo en compañía de su persona y en ningún momento se realizó objeto alguno del interior de su morral. En segundo lugar, el motivo por el cual no pudo reunirse con el Jefe de Aeropuerto fue que el referido se encontraba de turno en la torre de control; ya que los vuelos de las empresas PERUVIAN AIRLINES y LATAM AIRLINES se encontraban por aterrizar y, en tercer lugar respecto a la demora en la entrega del libro de reclamaciones se le comunicó que en el momento de la solicitud del libro de reclamaciones para la interposición del reclamo, nuestra sede se encontraba saturada de pasajeros en la cola de inspección motivo por el cual se dificultó la entrega, pero no se negó el acceso.
9	CUSCO	146	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	CECILIA MUÑOZ MALDONADO	DNI	23976575	Libro de Reclamos	12.05.19	Aeropuertoario/Servicios	Usuario reclama sobre el supuesto trato agresivo del Sr. Raúl Huaman Villamonte en el Terminal Aéreo	Servicio/ Aeropuertoarios	INFUNDADO	31.05.2019	31.05.2019	SPZO.1.246.2019.C	Se declaró infundado el reclamo ya que según el informe del Jefe de Equipó de Seguridad y la visualización de las cámaras de seguridad CGTV, se verifica que se siguió el procedimiento de identificación del usuario.
10	TINGO MARIA	32	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MARTHA LINA RAMIREZ	DNI	22961716	Libro de Reclamos	13.05.19	Aeropuertoario/Servicios	Usuario nos manifiesta su molestia por la postergación de su vuelo OW8X5 por parte de la empresa ATSA AIRLINES.	Calidad oportuna y prestación de servicios	IMPROCEDENTE	21.05.19	23.05.19	GCAP.AGCTA.1.059.2019.C	Se informó al usuario que conforme al art. 40° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de COTRAN y el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. el órgano resolutorio declarará la improcedencia del reclamo cuando el objeto del mismo no sea materia reclamable; en esta misma línea, la postergación de su vuelo OW8X5 por parte de la empresa ATSA AIRLINES; así como, la solicitud de reintegro monetario por concepto de pasajes, no dependen de esta Corporación debido a que son operaciones de la empresa ATSA AIRLINES, en los cuales no tenemos injerencia.
11	CUSCO	147	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	LAURA VALERIA VIERA	DNI	318997004	Libro Reclamos	13.05.19	Aeropuertoario/Servicios	Usuario reclama sobre la ausencia de los trabajadores en sus respectivos puestos de trabajo (embalaje e informes) en el Terminal Aéreo.	Servicios / Aeropuertoarios	INFUNDADO	15.05.19 31.05.19	16.05.19 31.05.19	SPZO.1.218.2019.C SPZO.1.245.2019.C	Se declaró infundado el reclamo ya que CORPAC.SA tiene contratos vigentes con las empresas TRADING PERU SAC, encargada de servicios de embalaje y con la empresa ELITE CORPORATION, encargada del servicio de informes de aterrizaje, la hora en la cual el reclamante interpuso su reclamo estaba fuera del horario establecido en dichas empresas.
12	JAJUA	32	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	FLOR CARHALLANQUI YBARRA	DNI	19800051	Libro Reclamos	14.05.19	Otros	Usuaría nos solicita información sobre si su DNI pudo haber sido olvidado al momento de pasar por el punto de inspección el pasado 11 de mayo en las instalaciones del aeropuerto.	Otros	IMPROCEDENTE	03.06.19	04.06.19	GCAP.AGCTA.1.070.2019.C	Se informa a la usuaria que conforme al informe remitido por la administración del Aeropuerto de Jajua; así como el testimonio del personal AVSEC quien se encontró en servicio el día 11 de mayo del 2019, hecho en la cual la referida hizo uso de nuestra infraestructura aeroportuaria no se reportó ningún DNI como extraviado por lo que lamentamos no poder atender su requerimiento como hubiésemos querido.
13	CUSCO	148	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	ALESSANDRA MELISSA SOLARI MORALES	DNI	70657821	Libro de Reclamos	16.05.19	Aeropuertoario/ Servicios	Usuario reclama sobre el trato de los guardias de seguridad, y el impedimento para que imprima los tickets de sus pasajeros en el Terminal Aéreo.	Servicios/ Aeropuertoarios	INADMISIBLE	20.05.19 30.05.19	20.05.19 30.05.19	SPZO.1.225.2019.C SPZO.1.242.2019.C	Se declaró inadmisible el reclamo ya que se le requirió al reclamante información para clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias correspondientes; sin embargo, vencido el plazo establecido no se recibió información alguna.

14	JAÉN	85	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	GRIMALDO VASQUEZ TAN	DNI	33431557	Libro de Reclamos	17.05.19	Aeroportuario/Servicios	Usuario reclama que se le está cobrando un día más por servicio de playa de estacionamiento sin explicación de por medio.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	03.06.19	04.06.19	GCAP.AGCTA.1.071.2019.C	Se informó al usuario que de acuerdo con la Resolución de la Gerencia General N°06.015.2017/R del 07 de abril del 2017, la tarifa de guardiana (24 horas o fracción) aprobada para la sede de Jaén asciende a 15 soles, por ende, el pago por el uso del servicio de estacionamiento del vehículo de placa ARH87 por 6 días es de 90 soles.
15	JAUJA	33	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	CRUZ MACDALENA ROSALES ALPAZAGA VDA DE RAMOS	DNI	19840838	Libro Reclamos	20.05.19	Aeroportuario/Servicios	Usuario manifiesta su molestia por la inadecuada atención por parte del personal de la empresa LATAM AIRLINES al no realizar la revisión de su equipaje mediante scanner.	Calidad oportuna y prestación de servicios	IMPROCEDENTE	10.06.19	10.06.19	GCAP.AGCTA.1.072.2019.C	Se informa al usuario que conforme al art. 40° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de COSTRA, y el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. el órgano resolutorio declarará la improcedencia del reclamo cuando el objeto del mismo no sea materia reclamable; en esta misma línea, la inadecuada atención por parte del personal de la empresa LATAM AIRLINES; al igual que los procedimientos que se derivan de su actuación los mismos no dependen de esta Corporación debido a que son operaciones exclusivas de dicha empresa, en los cuales no tenemos injerencia.
16	CUSCO	149	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	HERNER NEPTALI GALLARDO PARRA	DNI	41187378	Libro de Reclamos	20.05.19	Aeroportuario/Servicios	Usuario reclama sobre impedimento de impreso por parte de un agente de seguridad aeroportuaria en el Terminal Aéreo	Servicios/ Aeroportuarios	INFUNDADO	10.06.19	11.06.19	SPZO.1.254.2019.C	Se declaró infundado el reclamo ya que del informe del Jefe de Equipo de Seguridad y la visualización de las cámaras CCTV se observa que el Agente de Seguridad mencionado en el reclamo le solicitó al reclamante sus documentos permisionales para ingresar a la puerta N°01 del terminal aéreo
17	JAÉN	86	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	GABRIELA	DNI		Libro de Reclamos	21.05.19	Aeroportuario/Servicios	Usuario reclama que el personal de atención de embarque del vuelo de Llam procedió a romper un stickers de suma importancia; la usuaria afirma que el personal aeroportuario bajo el argumento de no poder verificar la identidad del menor procedió a retirarle los stickers en cuestión.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	10.06.19	10.06.19	GCAP.AGCTA.1.073.2019.C	Se informó a la usuaria que al revisar el documento de identidad del menor de edad con el documento de identidad de su persona no se podía verificar los datos del menor; ya que estos estaban cubiertos con unos stickers que impedían la visualización del reclamo cuando el objeto del mismo no sea materia reclamable; en esta misma línea, la inadecuada atención por parte del personal de la empresa LATAM AIRLINES; al igual que los procedimientos que se derivan de su actuación los mismos no dependen de esta Corporación debido a que son operaciones exclusivas de dicha empresa, en los cuales no tenemos injerencia.
18	JAUJA	34	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ITALO PENARANDA	DNI	10867397	Libro Reclamos	26.05.19	Aeroportuario/Servicios	Usuario señala que su hijo de 2 años de edad estaba cruzando a la sala de abordaje con su esposa y el encargado no nos avisó que la puerta de seguridad se cerraba automáticamente y cuando estaba cruzando le cerró la puerta (plástico) en la cabeza.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	14.06.19	14.06.19	GCAP.AGCTA.1.075.2019.C	Se informa al usuario que conforme al informe remitido por la administración del Aeropuerto de Jaén, así como, el testimonio del personal AVSEC quien se encontró en servicio el día 08 de mayo del 2019, fecha en la cual su persona hizo uso de nuestra infraestructura aeroportuaria e interpuso el reclamo, se afirma que vuestra persona en compañía de dos menores de edad y su esposa se apersonaron a los sectores de barra con el objeto de ingresar a la sala de embarque. En esta misma línea, el personal contratado para dicho procedimiento les solicitó los documentos necesarios que permitan corroborar vuestras identidades y así demostrar el grado de parentesco o si su persona o vuestro acompañante se encontraban autorizados para trasladar a los menores de edad. Como resultado, previa verificación de la correspondencia de datos, se le informó que debía ingresar en compañía de uno de los menores de edad; sin embargo, la usuaria hizo caso omiso lo manifestado. Al efecto, CORPAC S.A. no puede hacerse responsable de la conducta desplegada por el menor de edad que transgredió los protocolos de acceso a la zona de embarque en la Sede Aeroportuaria de Jaén.
19	CUSCO	150	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	LUZ AMANDA ARAUJO SARDON	DNI	24701034	Libro de Reclamos	26.05.19	Aeroportuario/Servicios	Usuario reclama por la obstrucción del ingreso por parte del personal de seguridad en la puerta de control de embarque del Terminal Aéreo	Servicios/ Aeroportuarios	INADMISIBLE	28.05.19 14.06.19	28.05.19 14.06.19	SPZO.1.239.2019.C SPZO.1.255.2019.C	Se declaró inadmisibles el reclamo ya que se le requirió al reclamante información para clarificar lo sucedido y efectuar las diligencias correspondientes; sin embargo, vencido el plazo establecido no se recibió información alguna.
20	JAÉN	87	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MARCO ANTONIO LOPEZ MENDOZA	DNI	70173053	Libro de Reclamos	30.05.19	Seguridad Aeroportuaria	Usuario reclama por el decomiso de dos rocas, la de mara en la entrega del libro de reclamaciones y el supuesto maltrato por parte del oficial de seguridad.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	20.06.19	20.06.19	GCAP.AGCTA.1.103.2019.C	Se informó a la usuaria que le informamos que acorde a la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, se delega a CORPAC S.A. la facultad de velar por la seguridad y el bienestar de los usuarios que utilizan la infraestructura aeroportuaria administrada por nuestra corporación; en ese sentido, nuestro personal de seguridad aplicó los procedimientos operacionales normalizados con el objeto de que no se introduzcan mercancías peligrosas que pongan en riesgo la seguridad de las operaciones. En segundo lugar, respecto al supuesto maltrato que su persona refiere en su reclamo le comunicamos que, según informe remitido por la sede aeroportuaria, el oficial de seguridad le informó cortésmente que no podía transportar dichos objetos, en ningún momento fue su intención faltarle el respeto. En tercer lugar, respecto a la demora en la entrega del libro de reclamaciones debemos comunicarle que luego de efectuar las diligencias correspondientes y evaluar lo expresado por su persona, en el momento de vuestra solicitud, el libro de reclamaciones era requerido en la zona administrativa.

PERIODO: JUNIO 2019

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ÓRGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZON SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	SERVICIO/CATEGORIA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	JAUJA		ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO
2	JAUJA	36	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JUAN HIPOLITO CASTILLO BAZÁN	DNI	43312317	Libro Reclamos	01.06.19	Aeroportuario/Servicios	Usuario nos manifiesta su molestia por el supuesto desconocimiento por parte del personal de los procedimientos de control de pasajero.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	20.06.19	21.06.19	GCAP.AGCTA.1.105.2019.C	Se informa al usuario que el bienestar de nuestros usuarios y la seguridad de los mismos son siempre de nuestras principales prioridades; es por esto que le comunicamos que el proceder de nuestro personal se originó en función a lo señalado por la línea aérea Peruvian Airlines, a fin de cotejar la cantidad de pasajeros. Sin perjuicio de ello, se ha transmitido al personal responsable de dicho Aeropuerto su molestia a fin de que se tome un mayor cuidado al momento de orientar al pasajero en los procedimientos de control de la seguridad.

3	JAÉN	88																	Informamos que el formulario N° 88 fue anulado el pasado 12 de junio del presente año; sin embargo, el 06 de julio un usuario interpuso su reclamo en el formulario previamente anulado. Al efecto, este constará en el informe del mes de julio.
4	JAÉN	89	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MARTHA DEL PILAR VILELA CORDOVA	DNI	44781947	Libro de Reclamos	05.06.19	Otros	Usuario interpuso un reclamo mediante el cual nos manifiesta su molestia por el retraso del vuelo 2299 de la empresa LATAM AIRLINES a raíz de la falta de personal de la referida empresa.	Otros	IMPROCEDENTE	24.06.19	25.06.19	GCAP.AGCTA.1.106.2019.C		Se informó a la usuaria que conforme al art. 40° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, y el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. el órgano resolutorio declarará la improcedencia del reclamo cuando el objeto del mismo no sea materia reclamable; en esta misma línea, el retraso del vuelo 2299 de la empresa LATAM AIRLINES a raíz de la falta de personal de la referida; al igual que los procedimientos que se deriven de la actuación de los mismos no dependen de esta Corporación.	
5	JAÉN	90	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO
6	JAÉN	91	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ARLITA TELLO SUYON	DNI	40386434	Libro de Reclamos	10.06.19	Otros	Usuario manifiesta su molestia por no poder subir a la cabina del avión de la empresa VIVA AIRLINES PERU con una mochila pequeña que tenía su menor hija - vuelo 231-, según refiere por un tema de seguridad.	Otros	IMPROCEDENTE	01.07.19	01.07.19	GCAP.AGCTA.1.111.2019.C		Se informa a la usuaria que de acuerdo a la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, se delega a CORPAC S.A. la facultad de velar por la seguridad y el bienestar de los usuarios que utilizan la infraestructura aeroportuaria administrada por nuestra corporación; en efecto, CORPAC S.A. cumplió con los estándares internacionales en esta materia. De igual manera, conforme al art. 40° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, y el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. el órgano resolutorio declarará la improcedencia del reclamo cuando el objeto del mismo no sea materia reclamable; en esta misma línea, la cantidad, peso y medida del equipaje que pueda ser llevado a mano en cabina es de atención y competencia de la empresa Viva Air; al igual que los procedimientos que se deriven de la actuación de su personal.	
7	HUÁNUCO	5	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MAGDA MARGARITA LINO MORALES	DNI	09802553	Libro de Reclamos	12.06.19	Tarifa Aeroportuaria	Usuario reclama por no otorgarle un comprobante de pago que evidencie la cancelación de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuertos en soles (TUUA).	Facturación o cobro	INFUNDADO	03.07.19	03.07.19	GCAP.AGCTA.1.112.2019.C		Se le informa a la usuaria que según el numeral 6.2, literal g), del artículo 4 del Reglamento de Comprobantes de Pago, la etiqueta autoadhesiva - Tarifa Unificada de Uso de Aeropuertos (TUUA) - es un documento autorizado por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (en adelante SUNAT), la cual tiene valor en sí misma como comprobante de pago; motivo por el cual, CORPAC S.A. no emite boleta o factura por el cobro de este servicio. De igual manera, conforme al tarifario vigente de los servicios de aeronavegación y aeroportuarios, vigente a partir del 01.01.19 y en concordancia con los cargos de acceso aplicable al uso de instalaciones de carga aérea en aeropuertos de uso público administrados por CORPAC S.A. establecidos mediante Resolución del Consejo Directivo N° 016-2004-CD/OSITRAN, el pago de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuertos - TUUA - es en dólares.	
8	ILO	4	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	DARWIN GARZÓN MORGUEJO	DNI	41673400	Libro de Reclamos	14.06.19	Aeroportuario/ Servicios	Usuario reclama sobre la falta de limpieza de los servicios higiénicos y por la falta de servicios higiénicos para personas con discapacidad.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	05.07.19	05.07.19	GCAP.AGCTA.1.114.2019.C		Se declaró fundado el reclamo debido a que la limpieza de los servicios higiénicos no pudo ser atendida correctamente fue la gran afluencia de usuarios en el terminal aeroportuario y desperfectos en las tuberías, no obstante, tan pronto como fue posible, dicha situación se remedió. De igual manera, sobre los servicios higiénicos para personas con discapacidad, le informamos que la sede aeroportuaria de Ilo cuenta con los referidos servicios en la sala de embarque.	
9	JAÉN	92	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	PERCY ANTONIO ROBERTO ALZOCER	DNI	20068520	Libro de Reclamos	19.06.19	Retención de Objetos	Usuario reclama por el decomiso de un producto líquido artesanal, según indica (caña típica de la zona), que deseaba transportar como equipaje de mano.	Seguridad	INFUNDADO	05.07.19	08.07.19	GCAP.AGCTA.1.115.2019.C		Se informó al usuario que de acuerdo con la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, se delega a CORPAC S.A. la facultad de velar por la seguridad y el bienestar de los usuarios que utilizan la infraestructura aeroportuaria administrada por nuestra corporación. En tal sentido, conforme a los estándares internacionales en materia de seguridad aeronáutica, no está permitido transportar como equipaje de mano sustancias líquidas que no cuenten con registro sanitario, sello de seguridad y que no estén debidamente etiquetados e identificados. Finalmente, CORPAC S.A. cuenta con letreros informativos en la sede, alusivos a las normas y reglamentaciones aeronáuticas, los cuales indican expresamente los objetos que se encuentran prohibidos de transportar como equipaje de mano y demás restricciones.	



10	CUSCO	151	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	JEAN CARLO BENAVIDES GAONA	DNI	41855410	Libro de Reclamos	15.06.19	Aeroportuario/ Servicios	Usuario reclama sobre la falta de mantenimiento de las escaleras eléctricas de este Terminal Aéreo.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	04.07.19	04.07.19	SPZO.1.278.2019.C	Se declaró infundado el reclamo ya que tanto en el informe del Jefe de Equipo de Seguridad como en el de la Oficina de Logística de esta Sede Aeroportuario, se verificó que las 02 escaleras eléctricas -del terminal aéreo- cuentan con el mantenimiento. Asimismo, estas son vigiladas por un personal en específico y poseen las señalizaciones adecuadas.
11	JAÉN	93	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	RENEE ELIANA AYLLON VALENCIA	DNI	29278828	Libro de Reclamos	28.06.19	Aeroportuario/Servicios	Usuaría reclama por la falta de limpieza en los servicios higiénicos.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	10.07.19	15.07.19	GCAP.AGCTA.1.117.2019.C	Se informa a la usuaria que conforme al informe remitido por la administración del aeropuerto, el motivo por el cual la limpieza de los servicios higiénicos no pudo ser atendida correctamente fue la gran afluencia de usuarios en el terminal aeroportuario. Por ello, el personal de limpieza contratado no se dio abasto, no obstante, tan pronto como fue posible, dicha situación se remedió. De igual manera, no habiendo suscitado contingencia mayor durante su tránsito por nuestra sede aeroportuario, se transmitió su incomodidad al personal responsable, a fin de que se tome un mayor cuidado al momento del aseo en dichas áreas.
12	JAÉN	94	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ROXANNA LOPEZ TELLO	DNI	06825925	Libro de Reclamos	28.06.19	Aeroportuario/Servicios	Usuaría reclama por la falta de limpieza en los servicios higiénicos.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	10.07.19	12.07.19	GCAP.AGCTA.1.118.2019.C	Se informa a la usuaria que conforme al informe remitido por la administración del aeropuerto, el motivo por el cual la limpieza de los servicios higiénicos no pudo ser atendida correctamente fue la gran afluencia de usuarios en el terminal aeroportuario. Por ello, el personal de limpieza contratado no se dio abasto, no obstante, tan pronto como fue posible, dicha situación se remedió. De igual manera, no habiendo suscitado contingencia mayor durante su tránsito por nuestra sede aeroportuario, se transmitió su incomodidad al personal responsable, a fin de que se tome un mayor cuidado al momento del aseo en dichas áreas.
13	PUCALLPA	10	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	KATIA CHOTA VILLACORTA	DNI	44673479	Buzón de Reclamos	28.06.19	Otros	Usuaría consulta sobre la presunta pérdida de un reloj en el área de control de la sala de embarque del Aeropuerto Internacional Coronel Capitán FAP David Abensur Rengifo de Pucallpa.	Otros	IMPROCEDENTE	12.07.19	15.07.19	GCAP.AGCTA.1.123.2019.C	Se informa a la usuaria que el Aeropuerto de Pucallpa se encuentra, actualmente, administrado y operado por la empresa concesionaria Aeropuertos del Perú (ADP), razón por la cual no somos competentes para atender su reclamo. En esta misma línea, conforme al art. 40° inciso d) del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, y el art. 32° inciso d) del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. el órgano resolutorio declarará la improcedencia del reclamo cuando el objeto del mismo no sea materia reclamable.
14	HUÁNUCO	6	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	ROBERT FELIX OSORIO PASTOR	DNI	47167410	Libro de Reclamos	28.06.19	Tarifa Aeroportuario	Usuario reclama por no otorgarle un comprobante de pago que evidencie la cancelación de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuertos en soles (TUUA) y que el cobro de dicho concepto solo fue cobrado de retorno en su vuelo de Huánuco a Lima.	Facturación o cobro	INFUNDADO	12.07.19	15.07.19	GCAP.AGCTA.1.124.2019.C	Se informa al usuario que el cobro de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuertos - TUUA, es una contraprestación por el servicio aeroportuario a un operador determinado, el cual consiste en la provisión de infraestructura para la atención de pasajeros, así como otros servicios derivados; razón por la cual, CORPAC S.A. se encuentra facultada para hacer el cobro respectivo en calidad de Entidad Prestadora u operadora del Aeropuerto de Huánuco. Mientras que la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuertos - TUUA, que su persona pagó se relaciona con los diversos servicios prestados por el operador Línea Airport Partners - LAP. Asimismo, se le informa a la usuaria que según el numeral 6.2, literal g), del artículo 4 del Reglamento de Comprobantes de Pago, se etiqueta autoadhesivo - Tarifa Unificada de Uso de Aeropuertos (TUUA) - es un documento autorizado por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (en adelante SUNAT), la cual tiene valor en sí misma como comprobante de pago; motivo por el cual, CORPAC S.A. no emite boleta o factura por el cobro de este servicio.

JULIO 2019

N° DE ORDEN	SEDE AEROPORTUARIA	N° DE FORMULARIO	ORGANO RESOLUTIVO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DE USUARIO / RAZON SOCIAL	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	N° DOCUMENTO	MEDIO DE PRESENTACIÓN	FECHA DE RECEPCION	SERVICIO/ CATEGORIA	DETALLE DEL RECLAMO	MATERIA O NATURALEZA DEL RECLAMO	ESTADO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	NUMERO DE DOCUMENTO DE RESPUESTA	COMENTARIO
1	CUSCO	155	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	CRISTINA VIDELA	DNI	16765232	Buzón de Reclamos	10.06.19	Otros	Usuario reclama sobre la pérdida de pasaporte en el terminal aeroportuario.	Otros	IMPROCEDENTE	05.08.2019	05.08.2019	SPZO.1.301.2019.C	Se declaró improcedente ya que el reclamo no se encuentra regulado en ninguna de las materias según el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
2	PISCO	33	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	NICOLAS ALEXIS SILVA AGUIERO	DNI	1727615-4	Libro de Reclamos	06.07.19	Aeroportuario/ Servicios	Usuario manifiesta su molestia por que la sede de Pisco no cuenta con el medio de pago con tarjeta de crédito y débito.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	25.07.19	25.07.19	GCAP.AGCTA.1.129.2019.C	Se informa al usuario que conforme al Circular de Información Aeronáutica (AIC), sobre la implementación de la sistematización de la gestión de cobranzas, se establece que los únicos medios de pago son: pagos al contado, pagos adelantados y pagos diferidos.

3	PISCO	34	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO
4	JAÉN	88	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	EDUARDO GARCÍA VEIGA	DNI	06618978	Libro Reclamos	06.07.19	Aerpuertuario/Servicios	Usuario reclama por la falta de agua y limpieza en los servicios higiénicos.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	24.07.19	25.07.19	GCAP.AGCTA.1.128.2019.C	Se informa al usuario que conforme al informe remitido por la administración del aeropuerto, el motivo por el cual la limpieza de los servicios higiénicos no pudo ser atendida correctamente fue la gran afluencia de usuarios en el terminal aeroportuario. Por ello, el personal de limpieza contratado no se dio abasto; no obstante, tan pronto como fue posible, dicha situación se remedió. De igual manera, no habiendo suscitado contingencia mayor durante su tránsito por nuestra sede aeroportuaria, se transmitió su incomodidad al personal responsable, a fin de que se tome un mayor cuidado al momento delase en dichas áreas.
5	JAÉN	95	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO
6	JAÉN	96	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	LOPEZ HURTADO DENIS EDUARDO	DNI	706602088	Libro Reclamos	08.07.19	Aerpuertuario/Servicios	Usuario señala que debe existir más facilidades a los pasajeros, especialmente para personas mayores, para subir del parqueo a la sala de embarque	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	25.07.19	26.07.19	GCAP.AGCTA.1.130.2019.C	Se le informa al usuario que conforme al informe remitido por la administración del aeropuerto de Jaén, las personas mayores de edad no tienen ningún tipo de restricción respecto a su tránsito desde el parqueo hasta las inmediaciones del terminal aeroportuario; no obstante, en las inmediaciones de la sala de embarque todo pasajero sí está sometido a revisión, estírica conforme con el Programa de Seguridad del Aeropuerto aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil.
7	JAÉN	97	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO
8	JALUJA	37	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JOSE ALEJANDRO COCA ERQUINO	DNI	45209750	Libro Reclamos	12.07.19	Otros	Usuario nos manifiesta su molestia por no poder abordar el avión de la línea aérea LATAM	Otros	INFUNDADO	02.08.19	02.08.19	GCAP.AGCTA.1.133.2019.C	Se declara infundado el reclamo debido a que las funciones derivadas de la inspección de equipajes de bodega son exclusivamente potestad de la línea aérea más no de esta Corporación. Sin perjuicio de ello, se ha transmitido al personal de seguridad aeroportuaria su malestar a fin de que se tome un mayor cuidado al momento de orientar al pasajero en los procedimientos de control de la seguridad.
9	JAÉN	98	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	JULIO CESAR ALAGA MERA	DNI	709884470	Libro Reclamos	17.07.19	Aerpuertuario/Servicios	Usuario reclama por la falta de agua y limpieza en los servicios higiénicos.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	06.08.19	08.08.19	GCAP.AGCTA.1.135.2019.C	Se informa al usuario que conforme al informe remitido por la administración del aeropuerto, el motivo por el cual la limpieza de los servicios higiénicos no pudo ser atendida correctamente fue la gran afluencia de usuarios en el terminal aeroportuario. Por ello, el personal de limpieza contratado no se dio abasto; no obstante, tan pronto como fue posible, dicha situación se remedió. De igual manera, no habiendo suscitado contingencia mayor durante su tránsito por nuestra sede aeroportuaria, se transmitió su incomodidad al personal responsable, a fin de que se tome un mayor cuidado al momento delase en dichas áreas.

10	CUSCO	152	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	EXPEDITIONS PERU LP'S VIAJES O GLOBO	DNI	41769586	Libro de Reclamos	17.07.19	Aeroportuario/ Servicios	Usuario reclama por el comportamiento de la Abogada Virginia Alvarez y sobre la respuesta de una carta presentada en fecha 15.07.2019	Calidad oportuna y prestación de servicios	INADMISIBLE	18.07.2019 05.08.2019	19.07.2019 05.08.2019	SPZO.1.289.2019C SPZO.1.299.2019C	Se declaró inadmisibles ya que el reclamante no dio respuesta al requerimiento de información solicitada.
11	CUSCO	153	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO	ANULADO
12	CUSCO	154	Gerencia Aeropuerto Internacional de Cusco	Final	MIRIAM VILCHEZ ZAMALLOA	DNI	06312830	Libro de Reclamos	18.07.19	Aeroportuario/ Servicios	Usuario reclama sobre la limpieza y el estado de los servicios higiénicos en el terminal aeroportuario.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INADMISIBLE	18.07.2019 05.08.2019	19.07.2019 05.08.2019	SPZO.1.290.2019.C SPZO.1.300.2019.C	Se declaró inadmisibles ya que el reclamante no dio respuesta al requerimiento de información solicitada.
13	TINGO MARIA	33	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MELISSA FALCÓN QUISPE	DNI	45452279	Libro de Reclamos	23.07.19	Aeroportuario/ Servicios	Usuaría manifiesta su disconformidad por el servicio brindado por el personal de seguridad aeroportuaria.	Calidad oportuna y prestación de servicios	INFUNDADO	14.08.19	15.08.19	GCAP.AGCTA.1.136.2019.C	Se informa a la usuaria que el actuar de nuestro personal de seguridad aeroportuario ha sido malinterpretado, puesto que nuestro colaborador sugirió que se apunte el número de billete a fin de proceder con su verificación mas no cuestionando su actuación personal.
14	JAÉN	99	Gerencia Central de Aeropuertos	Final	MAGALI PUSCAN HUAMAN	DNI	44021442	Libro de Reclamos	30.07.19	Aeroportuario/Servicios	Usuaría reclama por la falta de agua y limpieza en los servicios higiénicos.	Calidad oportuna y prestación de servicios	FUNDADO	06.08.19	20.08.19	GCAP.AGCTA.1.136.2019.C	Se informa a la usuaria que conforme al informe remitido por la administración del aeropuerto, el motivo por el cual la limpieza de los servicios higiénicos no pudo ser atendida correctamente fue la gran afluencia de usuarios en el terminal aeroportuario. Por ello, el personal de limpieza contratado no se dio abasto; no obstante, tan pronto como fue posible, dicha situación se remedió. De igual manera, no habiendo suscitado contingencia mayor durante su tránsito por nuestra sede aeroportuaria, se transmitió su incomodidad al personal responsable, a fin de que se tome un mayor cuidado al momento del aseo en dichas áreas.























