

C-LAP-COM-2025-0572

Callao, 07 de agosto del 2025

Señor
Piero Gonzales
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirportPartners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 30 de julio de 2025, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11290.

En referencia a que no habría recibido apoyo por parte de nuestro personal para su ingreso al control migratorio lo que ocasionó la pérdida de su vuelo, permítanos informarle que como operadores de este terminal buscamos que los pasajeros, usuarios y público en general reciban el mejor servicio y trato posible, toda vez que la experiencia de nuestros pasajeros es fundamental y parte de nuestra cultura corporativa.

Sobre el particular, permítanos informarle que según consta en nuestros registros fílmicos, usted ingresó al terminal a las 22:28 horas, se dirigió hacia el tercer piso y siendo las 22:39 horas accedió a la zona de validación TUUA. Minutos después, siendo las 22:44 horas aproximadamente usted se encontraba en el Puesto de Control de Seguridad "8" a fin de continuar con el proceso de inspección, el mismo que culminó a las 22:47 horas, momento en el cual, usted recogió sus pertenencias, a fin de continuar con su proceso de embarque.

A los pocos minutos, usted se dirigió a la fila regular para acceder al control migratorio, es así que, siendo las 22:58 horas, usted accedió por el flujo de ingreso especial, siendo contactado por personal de Migraciones de dicha área quien luego de un breve contacto lo redirigió hacia la fila de ingreso regular.

Posteriormente, a las 23:07 horas aproximadamente, usted contactó con personal de nuestra representada, con quien se dirigió nuevamente al área de ingresos especiales. A las 23:09 horas, de manera excepcional, nuestro personal coordinó su ingreso con personal de Migraciones, permitiendo que realizara su control migratorio a través de este flujo. Siendo las 23:17 horas aproximadamente, usted realizó el proceso migratorio y se dirigió a su sala de embarque, donde fue informado que su vuelo ya había sido cerrado.

En ese contexto podemos afirmar que, nuestro personal ha venido y viene cumpliendo los procesos de atención que corresponden de acuerdo con los lineamientos establecidos, sin que esto deba ser percibido como algún trato indiferente hacia los usuarios y/o pasajeros dentro del AIJC.

Asimismo, permítanos explicarle que, el control migratorio es una función del Estado peruano, y es el personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones el que se encarga de dicha función. En ese sentido, el personal y equipamiento de Migraciones depende únicamente de dicha entidad, sin que nuestra representada tenga injerencia alguna en dichos procedimientos. En ese sentido, le sugerimos de considerarlo pertinente, contactar directamente con personal de MIGRACIONES a través del siguiente enlace: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=217

Ahora bien, cabe indicar que hemos podido identificar que su vuelo JA 7731 con destino a la ciudad de Santiago de Chile fue programado para salir a las 23:30 horas y el proceso de embarque de dicho vuelo inició a las 22:41 horas y culminó a las 23:11 horas. Es decir, el proceso de embarque inició 03 minutos antes de que usted ingresara a la zona restringida, debiendo de pasar previamente los controles de seguridad y el control migratorio para dirigirse a su sala de embarque C7.

Es oportuno indicar que, para cumplir correctamente con todos los trámites de preembarque (inspección de seguridad y control Migratorio) y prevenir posibles imprevistos, recomendamos presentarse en el aeropuerto con un mínimo de 2 horas de antelación, para vuelos nacionales, y **3 horas de antelación, para vuelos internacionales.**

En ese sentido, de acuerdo con las normas vigentes, los pasajeros, la aerolínea y/o agencia de viajes, debe prever posibles contingencias y los procesos de control que deben cumplir sus pasajeros durante la programación de sus vuelos, conexiones, entre otros servicios; sin que nuestra representada tenga injerencia alguna en dichos procedimientos.

Por lo antes expuesto, y atendiendo lo señalado por el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN¹ nuestra representada no puede asumir responsabilidad alguna en la pérdida de su vuelo.

Finalmente, debemos indicar que de conformidad con lo establecido la sección III del 'Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN', documento que se encuentra publicado en nuestra página web y al que puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/ositran> en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto por nuestra representada, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Reconsideración² o Apelación³, ante LAP, contra la presente carta de respuesta, dentro del plazo de quince (15) días útiles, contados a partir del siguiente día hábil de la notificación de nuestra carta. Para tal efecto, deberá presentar el respectivo recurso de impugnación mediante una carta o correo electrónico remitido a las siguientes direcciones: mesadeparteesvirtual@lima-airport.com y/o reclamos@lima-airport.com; asimismo puede contactarse con nuestro personal, dentro del horario establecido, a través de la línea telefónica de reclamos (517-2400).

¹ Expedientes N° 026-2012-TSC-OSITRAN y N° 88-2013-TSC-OSITRAN, en los cuales resolvió que la entidad prestadora (entiéndase, LAP) no es responsable por la pérdida del vuelo debido a la tardanza del pasajero como consecuencia de su falta de diligencia ordinaria sobre la anticipación con la que debe apersonarse para seguir su proceso de embarque

² El plazo para que la Entidad Prestadora se pronuncie sobre un Recurso de Reconsideración es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, y dicho recurso impugnatorio debe sustentarse con una nueva prueba.

³ El plazo para que la Entidad Prestadora eleve un Recurso de Apelación para su evaluación del OSITRAN, en segunda instancia, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación.



AEROPUERTO INTERNACIONAL

JORGE CHÁVEZ

Avenida Elmer Faucett s/n – Callao

Edificio Central

T (511) 517 3100

www.lima-airport.com

Sin otro particular que expresar, quedamos de usted.

Atentamente,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Jose Salmón Balestra".

JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA

Gerente General

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rocío Espinoza Olcay".

ROCÍO ESPINOZA OLCAY

Gerente de Reputación