

C-LAP-COM-2026-0751

Callao, 11 de agosto de 2026

Señor(a)
Mariela Bedregal Arenas
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 29 de julio de 2026, respecto de los hechos descritos y de la identificación del personal al que hace referencia. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12601.

Al respecto, comprendemos que su comunicación se encuentra relacionada con el trato que usted señala haber recibido por parte de una persona a quien identifica como "Luz", durante su permanencia en la zona de control de la puerta N.º 5.

En ese sentido, nuestra representada considera fundamental que la atención brindada a los pasajeros se desarrolle de manera respetuosa, cordial y adecuada, independientemente de las circunstancias que puedan presentarse durante su tránsito por el terminal. Por ello, mantenemos una comunicación y seguimiento permanente con nuestros equipos de atención y operación, con el objetivo de reforzar los estándares de servicio y continuar identificando oportunidades de mejora en la experiencia de nuestros pasajeros.

En dicha línea, con fecha 5 de agosto, nuestra representada le remitió un correo electrónico solicitándole información relevante, a fin de atender adecuadamente su comunicación. Lamentablemente, hasta la fecha no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento, lo cual resulta fundamental para realizar la investigación de su caso.

Considerando lo anterior y en atención a lo previsto en el artículo 38 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, corresponde declarar inadmisibile su reclamo, procediéndose al archivo de este.

Sin perjuicio de ello, cabe resaltar que son las compañías aéreas las principales encargadas de brindar a sus pasajeros información oportuna y actualizada sobre la Lista de artículos prohibidos a ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano en sus pertenencias, documento aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC). De manera complementaria, dicha información también se encuentra disponible en nuestra página web, a través del siguiente enlace: <https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/restricciones-de->

[viaje](#), así como en las pantallas informativas ubicadas antes del ingreso a la zona restringida del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

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/pasajeros/ositran> en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto por nuestra representada, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Reconsideración¹ o Apelación², 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: mesadepartesvirtual@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 (517-3500).

Sin otro particular que expresar, quedamos de usted.

Atentamente,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.



MILAGROS PAREDES
Gerente Central de Desarrollo
y Sostenibilidad



ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación

¹ 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.

² 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.