

C-LAP-COM-2026-0966

Callao, 16 de septiembre de 2026

Señor(a)
Jemima Bernedo
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 26 de agosto de 2026, referida a la atención recibida durante el proceso de control de seguridad y a la pérdida de su vuelo. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12771.

En primer lugar, agradecemos el tiempo que ha tomado en comunicarnos la situación descrita y comprendemos su preocupación respecto de la experiencia que señala haber tenido durante el proceso de control de seguridad.

En atención a su comunicación, hemos realizado las verificaciones correspondientes identificando que, durante el proceso de inspección de sus pertenencias, una de las bandejas que usted utilizó fue seleccionada para una inspección complementaria, por lo que fue derivada al flujo contiguo de la línea de inspección.

En ese momento, el personal encargado se encontraba realizando la inspección complementaria de un equipaje que había sido observado previamente, por lo que la atención de su equipaje no pudo realizarse de manera inmediata. No obstante, ante su solicitud de atención, otro personal de seguridad procedió a efectuar la inspección correspondiente de su equipaje, y luego de descartar la presencia de algún artículo prohibido en su interior, procedió a devolverle su equipaje para que continúe con su proceso de embarque.

Cabe resaltar que, de acuerdo con los registros disponibles, su proceso de inspección de seguridad se inició aproximadamente a las 15:30 horas y **culminó a las 15:38 horas**, incluyendo la segunda revisión.

Por otro lado, respecto de su afirmación de que la demora en el proceso de inspección ocasionó la pérdida de su vuelo, hemos verificado nuestros registros, identificando que el inicio del embarque de su vuelo LA 2330 con destino a Arequipa se realizó desde las **14:57 horas**.

Es oportuno señalar que, tanto las compañías aéreas como Lima Airport recomiendan a los pasajeros de vuelos nacionales presentarse en el terminal con al menos dos (2) horas de

anticipación respecto de la hora programada de salida, a fin de completar oportunamente los controles de seguridad, el tránsito por el terminal y el proceso de embarque¹.

Por lo expuesto, considerando que el proceso de inspección de seguridad se realizó conforme a los protocolos establecidos y que usted ingreso al control de seguridad 33 minutos después de iniciado el embarque de su vuelo, no contamos con elementos que permitan atribuir a nuestra representada responsabilidad por la pérdida de este. Por consiguiente, no corresponde atender su solicitud de reembolso del costo del 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/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: 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 Cabe resaltar que, en virtud de lo establecido por OSITRAN, 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. Información recogida en los Expedientes N°026-2012-TSC-OSITRAN y N°88-2013-TSC-OSITRAN).

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.