

C-LAP-COM-2025-0895

Callao, 06 de noviembre del 2025

Señor
Luis Jimenez
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 28 de octubre de 2025, a través de nuestro correo electrónico. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11596.

En referencia a la demora que habría tenido durante su proceso de verificación en la zona de validación TUUA, 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.

Ahora bien, según consta en nuestros registros, usted accedió a nuestras instalaciones a las 15:58 horas por la puerta N° 01 del tercer piso, se dirigió a los counters de KLM/Air France a fin de realizar su procedimiento de check in donde permaneció hasta las 17:00 horas, momento en el cual se encaminó a la zona de validación TUUA.

Acto seguido, siendo las 17:03 horas aproximadamente usted contactó con el personal de dicha zona a fin de continuar con su proceso de embarque, pero su tarjeta figuraba como utilizada por lo que recibió la indicación de dicho personal de dirigirse al counter de la aerolínea operadora de su vuelo a fin de verificar su reserva.

Es así como, usted se dirigió a dicho counter y siendo las 17:25 horas usted y un representante de dicha aerolínea retornaron a la zona de validación TUUA y contactaron con otro personal de la indicada zona a fin de realizar el procedimiento de validación de su documentación y tarjeta de embarque, lamentablemente, continuaba la indicación de que su tarjeta de embarque ya habría sido validada; por lo que, luego que la representante de su aerolínea realizó las coordinaciones para recibir en formato digital una nueva tarjeta de embarque, informó a nuestro personal de operaciones que había una duplicidad en las tarjetas de

embarque emitidas y se procedió a la validación respectiva, realizando su ingreso a la zona restringida a las 17:51 horas a fin de continuar con su proceso de embarque.

En ese contexto, podemos afirmar que nuestro personal ha venido y viene cumpliendo con los procesos de validación y atención que corresponden de acuerdo con los lineamientos establecidos dentro del AIJC, toda vez que, el proceso de entrega de tarjetas de embarque en el check in, es un proceso exclusivo de la aerolínea.

Es importante indicar que, de acuerdo con las normas vigentes, la aerolínea es responsable exclusiva de los servicios que brindan al pasajero (servicios especiales, compra de tickets aéreos, proceso de check in, procesos de embarque, reprogramaciones de vuelo, entre otros), sin que nuestra representada tenga injerencia alguna en dichos procedimientos: por consiguiente, carecemos de competencia para atender su pedido¹.

Sin perjuicio de lo anterior, debemos resaltar que en caso algún usuario percibiera un trato inadecuado o una prestación defectuosa del servicio que alguna compañía aérea le brinda, deberá dirigir su reclamo ante las mismas; y, de considerarlo pertinente, luego de ello puede reportar el evento ante la autoridad competente en materia de protección al consumidor².

En ese sentido, en caso de tener alguna consulta o solicitud respecto de los hechos que motivaron su comunicación, de considerarlo pertinente, le sugerimos contactar directamente con la citada compañía a través del siguiente enlace: <https://www.airfrance.pe/claim>

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, Reconsideración³ o Apelación⁴, 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

¹ Se considera improcedente, en aplicación de lo previsto en el artículo 40 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, al tratarse de un reclamo referido a un servicio no prestado por nuestra representada.

² La autoridad competente a la que hacemos referencia es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

³ 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.

⁴ 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.

contactarse con nuestro personal, dentro del horario establecido, a través de la línea telefónica de reclamos (517-2400).

Sin otro particular que expresar, quedamos de usted.

Atentamente,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.



JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA
Gerente General



ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación