

C-LAP-COM-2025-0705

Callao, 09 de setiembre de 2025

Señor

Barbara Del Aguila

Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), para dar respuesta a su comunicación presentada el 28 de agosto de 2025, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11404.

En referencia a la información que indica habría recibido por parte del personal de la ubicación de la declaración de Aduanas, 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, de acuerdo con la investigación realizada, hemos tomado conocimiento que siendo las 22:06 horas aproximadamente usted y sus familiares ingresaron a nuestro terminal; acto seguido, se encaminaron hacia la zona del counter de su aerolínea, siendo atendidos por los mismos a las 22:19 horas aproximadamente. Luego se dirigieron a la zona de validación TUUA por el acceso preferencial para continuar con su proceso de vuelo, sin embargo, decidieron no ingresar a la zona restringida.

Acto seguido, consultó con personal de dicha zona, sobre la ubicación de la oficina para realizar la declaración de impuestos de salida; por lo que, personal le recomendó contactar con módulo de información de la Policía Nacional del Perú, a fin de que pudieran brindarle la información correspondiente.

Es así que, se dirigieron a la zona pública donde permanecieron cercana a la zona F de counters hasta las 22:56 horas aproximadamente, momento en el cual se redirigieron a la zona de validación de TUUA, donde tomó contacto con el personal asignado y, tras realizar la validación de documentos correspondientes ingresaron a la zona restringida a fin de realizar el proceso de seguridad respectivo.

Acto seguido, tomaron contacto con personal de Migraciones y luego de recibir información por dicho personal, realizaron el control migratorio correspondiente. Cabe indicar que, nuestra representada no nuestra representada no tiene injerencia directa sobre el punto antes mencionado, el mismo que está a cargo de la Superintendencia Nacional de Migraciones. 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

Posteriormente, nuestro personal de operaciones tomó conocimiento de su caso y le indicó la ubicación de la oficina a fin de realizar el procedimiento que requería; asimismo, se le informó que, si usted tomaba la decisión de salir a la zona pública, para poder reingresar a la zona de restringida, debía efectuar el pago de la TUUA¹, situación que le generó incomodidad. Es así como usted decidió continuar con su proceso de embarque, pero antes solicitó presentar su reclamo de forma escrita, por lo que le ofrecieron un formato de reclamos. Por lo antes expuesto, no podemos acceder a su solicitud.

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: 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 (517-2400).

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

¹ La información sobre el pago de TUUA y los casos en los que procede la revalidación o rehabilitación de esta se encuentra al alcance de los usuarios y/o pasajeros en distintas zonas del terminal. Asimismo, dicha información se encuentra publicada en nuestra página web, a la cual puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/tarifa-aeroportuaria>

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.