

C-LAP-COM-2026-0472

Callao, 08 de mayo de 2026

Señora
Fany Gamboa Guillen
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 28 de abril de 2026, a través de nuestro correo electrónico, referida a que personal de la empresa Clean Sweep le habría generado un retraso en sus procesos de control, lo que habría provocado la pérdida de su vuelo. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12317.

En primer lugar, le agradecemos el tiempo que le ha tomado registrar su caso con nosotros, lo cual nos permite conocer la experiencia de nuestros viajeros.

En atención a su caso, hemos verificado que según consta en nuestros registros, usted y su acompañante ingresaron por la zona de lectura de tarjetas de embarque a las **09:45 horas**, luego de ello se dirigieron al flujo previo al control de seguridad, donde esperaron unos minutos hasta ser derivadas a uno de los equipos de inspección que estaba disponible.

Es así como, **siendo las 09:51 horas**, usted se acercó a la línea de inspección #11 y junto a su acompañante procedieron a colocar sus pertenencias al interior de unas bandejas. En ese momento fueron contactadas por el personal que nos menciona en su comunicación, quien tomando en cuenta la cantidad de sus pertenencias, les indicó que si viajaban juntas podían utilizar una sola bandeja, a fin de agilizar el proceso de control, tomando en cuenta la afluencia de viajeros.

Acto seguido, tomando en cuenta que la línea principal que direcciona los equipajes hacia el túnel de inspección se encontraba llena de bandejas, **siendo las 09:53 horas**, dicho personal le solicitó esperar unos minutos para dar un espacio libre, a fin de que las bandejas que ustedes estaban utilizando pasen la inspección correspondiente.

Cabe resaltar que, en imágenes se evidencia que el accionar del personal de facilitación de Clean Sweep buscaba mantener el orden de llegada de los pasajeros, así como liberar el espacio necesario para permitir el ingreso secuencial de las bandejas al túnel de inspección, lo cual se realizó en estricto cumplimiento de sus funciones.

Acto seguido, usted cruzó por el pórtico de detector de metales, mientras sus equipajes fueron inspeccionados a través del tomógrafo, y una de las bandejas que llevaba sus equipajes fue

derivada para una inspección secundaria; en base a los protocolos de inspección que establece la autoridad aeronáutica. Luego de ello, usted se retiró de la zona **a las 10:00 horas**.

Es importante mencionar que su vuelo UX 176 con destino a Madrid estaba programado para salir a las **10:20 horas**, a través de la puerta de embarque **D3 / D4**. Y no debe perderse de vista que las compañías aéreas y Lima Airport venimos recomendando a todos los pasajeros de vuelos internacionales presentarse en el terminal aéreo con al menos tres (3) horas de anticipación a la salida de sus vuelos, a fin de que puedan completar los controles correspondientes de manera oportuna y prevenir eventuales contingencias¹.

En ese contexto, resulta inexacto afirmar que la atención brindada por el personal que nos menciona en su comunicación pudo haber generado la pérdida de su vuelo, toda vez que usted ingresó a la zona de embarque con 35 minutos de antelación a la salida programada de su vuelo con destino a Madrid.

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.



JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA
Gerente General



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.