

Reclamos y Resoluciones emitidas por LAP - Agosto 2025										
Caso	Usuario	Medio de presentación	Motivo del reclamo	Materia o naturaleza del reclamo	Fecha de recepción	Fecha de cierre	Estado de resolución	Número de carta que resuelve el reclamo	Conclusión	
11394	Kadija Guissett Cortez Paz Soldan	Página Web E. P.	Pasajera reclama la perdida de su vuelo por error de información.	Información proporcionada a los usuarios	26/08/2025	15/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0728	Se informa que a efectos de cumplir con todos los procedimientos al embarque de manera correcta y de prevenir eventuales contingencias, las compañías aéreas citan a sus pasajeros de vuelos nacionales en la sala de embarque con 40 minutos de anticipación a la salida programada de su vuelo y los mismos deben de ser diligentes en verificar y permanecer en la sala de embarque asignada a su vuelo.	
11398	Juan Andres Fuentes	Libro de Reclamos	Pasajero reclama porque dejo olvidada su cartera en un coche y al regresar des' pues de 30 min ya no la encontro.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	27/08/2025	12/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0725	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos mencionados en el reclamo toda vez que la playa de estacionamiento es zona publica y los encargados del resguardo de dicha zona es la PNP.	
11402	Shirley Helen Gutierrez Luza	Correo electrónico	Pasajera reclama por restricion y daño de articulos de equipaje de mano (canulas, jeringas,lidocaína,etc)	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	28/08/2025	15/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0729	En virtud de lo establecido en el Programa de Seguridad del AIJC - aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil- autoridad aeronáutica en nuestro país, existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano, y dichos objetos se encuentran detallados en la Lista de artículos prohibidos publicada en nuestra página web. En este caso reclamante llevaba jeringas, las mismas que califican como artículos restringidos como equipaje de mano, en ese sentido el personal actuó en cumplimiento de los procedimientos vigentes. Asimismo, es importante mencionar que, nuestro personal está presto a identificarse cuando los usuarios lo solicitan, no obstante, por motivos de seguridad y en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, no está permitido que los usuarios y/o pasajeros tomen foto o graben los documentos de identificación de nuestro personal. Finalmente, respecto a la toma de fotografías en la zona de control de seguridad, se le solicitó eliminarlas conforme a los protocolos de seguridad, sin que el personal haya accedido a su dispositivo móvil. En ese sentido, el personal actuó conforme a los procedimientos establecidos por la autoridad aeronáutica, sin que se haya evidenciado alguna vulneración de derechos.	
11413	Almendra Melissa Vásquez Cáceres	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por la perdida de su vuelo por falta de informacion en las pantallas	Calidad y oportuna prestación del servicio	29/08/2025	16/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0736	Se le informa a reclamante que, si bien nuestra representada –como operadora del aeropuerto–diseña e implementa diversas medidas para garantizar la información oportuna a los pasajeros, los mismos deben ser diligentes, a fin de verificar en las pantallas informativas la asignacion de sala de embarque con la debida antelación.	
11414	Yelitza Mendoza Barzola	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por la perdida de su vuelo por falta de informacion en las pantallas	Calidad y oportuna prestación del servicio	29/08/2025	16/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0738	Se le informa a reclamante que, si bien nuestra representada –como operadora del aeropuerto–diseña e implementa diversas medidas para garantizar la información oportuna a los pasajeros, los mismos deben ser diligentes, a fin de verificar en las pantallas informativas la asignacion de sala de embarque con la debida antelación.	
11416	Loida Esther Ramírez Sánchez	Correo electrónico	Usuaría reclama por el trato que recibió su hija en su proceso de conexión.	No competencia	01/09/2025	01/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0682	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos mencionados en el reclamo toda vez que la aerolínea es la exclusiva responsable del servicio que brinda.	
11417	Miguel Santos Puente	Página Web E. P.	Pasajero reclama por la mala información del personal de seguridad de la aerolínea	No competencia	01/09/2025	10/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0713	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos mencionados en el reclamo toda vez que las aerolíneas son exclusivas responsables del servicio que brindan.	
11418	Laureano Rodríguez	Página Web E. P.	Pasajero reclama porque no le agrada el diseño del aeropuerto, la baja iluminacion entre otros.	Otros	01/09/2025	02/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0685	Sobre la distancia a las zonas de embarque e indica que la infraestructura del terminal cuenta cumple con los estándares internacionales y brinda comodidades a los usuarios y/o pasajeros. En referencia al uso de los buses, se realiza de manera coordinada con las aerolíneas.	
11419	Manuel Lombardi	Página Web E. P.	Pasajero reclama por la señalización confusa en la playa de estacionamiento	Calidad y oportuna prestación del servicio	01/09/2025	02/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0686	Se le informa a reclamante que en relación a las señaléticas en el estacionamiento, nuestra representada cumple con las obligaciones correspondientes en cuanto a la implementación de las mismas y que cuenta con señalización clara que indica los flujos a seguir.	
11420	Karina Chucchucan Briones	Página Web E. P.	Usuario indica que el transporte de aerodirecto tiene personal con trato inadecuado.	No competencia	02/09/2025	02/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0687	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los procedimientos que aplican y la atención que brindan las entidades gubernamentales.	
11421	Valeria Rondón Munar	Página Web E. P.	Pasajera reclama el daño de su pasaporte por parte del personal de migraciones.	No competencia	02/09/2025	02/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0688	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos mencionados en el reclamo toda vez que Migraciones es una entidad del Estado con autonomía.	
11422	Ruth Deifilia Cuba Salas	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por la demora en la entrega de su mascota.	Calidad y oportuna prestación del servicio	01/09/2025	10/09/2025	Fundado	C-LAP-COM-2025-0710	Luego de analizar el reclamo, lamentamos el incidente ocurrido, por lo que nuestra representada ha tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares.	
11423	María Del Carmen Vásquez Guillén	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por el trato que indica recibio en el puesto de control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	02/09/2025	10/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0712	Se informa a la reclamante que de las imágenes e investigación realizada no se evidencia que nuestro personal haya tenido un trato inadecuado hacia su persona.	
11424	Ernesto Insil Calderón	Libro de Reclamos	Pasajero reclama por la restricción de llevar llaves allen como parte de su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	02/09/2025	05/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0699	En virtud de lo establecido en el Programa de Seguridad del AIJC - aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil- autoridad aeronáutica en nuestro país, existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano, y dichos objetos se encuentran detallados en la Lista de artículos prohibidos publicada en nuestra página web. En este caso reclamante llevaba 03 llaves hexagonales tipo Allen de 15 cm cada una, las mismas que califican expresamente como prohibidas de ser transportado en el equipaje de mano, en base a la normativa aplicable en nuestro país. En ese sentido el personal actuó en cumplimiento de los procedimientos vigentes.	
11425	Edson Luis Navarro Luyo	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su malestar porque debio retirarse el calzado para su inspección.	Calidad y oportuna prestación del servicio	03/09/2025	16/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0739	Se le informa a reclamante que, nuestro personal ha venido y viene cumpliendo con los procesos de inspección que corresponden de acuerdo con los lineamientos establecidos por las entidades correspondientes.	
11426	Aldair Diaz Araujo	Página Web E. P.	Pasajero reclama por la reprogramacion de su vuelo.	No competencia	03/09/2025	04/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0698	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos mencionados en el reclamo toda vez que la aerolínea es la exclusiva responsable del servicio que brinda.	
11427	Helen Cueva Castillo	Página Web E. P.	Pasajera reclama debido a que indica recibio mala informacion por parte del personal orientador.	Información proporcionada a los usuarios	03/09/2025	09/09/2025	Inadmisible	C-LAP-COM-2025-0703	Se solicitó mayor información a reclamante para poder realizar las investigaciones del caso: sin embargo, dicha información no fue enviada dentro del plazo establecido.	
11428	Antonio Luis Castillo Rodríguez	Correo electrónico	Pasajero reclama debido a que el mostrador de la aerolínea no se encontraba habilitado para su chequeo pese a que faltaba 1 hora para la partida de su vuelo. Indica que no recibio apoyo.	Información proporcionada a los usuarios	03/09/2025	08/09/2025	Inadmisible	C-LAP-COM-2025-0700	Se solicitó mayor información a reclamante para poder realizar las investigaciones del caso: sin embargo, dicha información no fue enviada dentro del plazo establecido.	
11429	Felix Michael Andreas Stabel	Correo electrónico	Pasajero reclama por la restricción de llevar una multiuso vittorinox como parte de su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	03/09/2025	09/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0704	En virtud de lo establecido en el Programa de Seguridad del AIJC - aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil- autoridad aeronáutica en nuestro país, existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano, y dichos objetos se encuentran detallados en la Lista de artículos prohibidos publicada en nuestra página web. En este caso reclamante llevaba un multiuso, el mismo que califica como artículo restringido como equipaje de mano, en ese sentido el personal actuó en cumplimiento de los procedimientos vigentes.	
11430	Freddy Castillejo Silva	Correo electrónico	Pasajero reclama porque no le permitieron acceder en su transporte de carga liviano.	Calidad y oportuna prestación del servicio	04/09/2025	11/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0722	Se le informa a reclamante que, nuestro personal ha venido y viene cumpliendo con los procesos de seguridad y atención correspondientes; asimismo, nuestra representada no vulnera los derechos de los usuarios y/o pasajeros al libre tránsito toda vez que hemos informado de manera oportuna, a través de nuestras redes sociales y página web https://nuevojorgechavez.com/como-llegar/ que el acceso al nuevo terminal se realiza solo con vehículos tales como taxis, automóviles particulares y buses autorizados.	
11431	Leonidas Enriquez Oblitas Acurio	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por el daño de sus bastones durante el proceso de inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/09/2025	12/09/2025	Fundado	C-LAP-COM-2025-0723	Luego de analizar el reclamo, lamentamos el incidente ocurrido, por lo que nuestra representada ha tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares.En ese sentido hemos decidido atender su pedido.	
11432	Katherine Naydu Huerta Mora	Página Web E. P.	Pasajera reclama debido a que su dispositivo movil se perdió durante el proceso de inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/09/2025	15/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0733	De acuerdo con lo visualizado, se pudo evidenciar que despues de pasar los controles de seguridad con sus pertenencias, otra pasajera recogía sus pertenencias de la mesa metaliza y antes de retirarse del control de seguridad tomo el celular, la guardó y se dirigió a su sala de embarque.Cabe resaltar que si bien nuestra representada –como operadora del aeropuerto–diseña e implementa diversas medidas para garantizar la seguridad de los pasajeros y sus acompañantes, no puede perderse de vista que los responsables principales del cuidado de sus bienes son los propietarios de estos (es decir, los usuarios).	
11433	Yudel Arones Mendoza	Página Web E. P.	Pasajero indica su malestar por el desprendimiento de un ornamento en el area de comidas de la zona nacional.	Otros	06/09/2025	10/09/2025	Fundado	C-LAP-COM-2025-0715	Luego de analizar el reclamo, se le agradece la comunicación y se le informa que se deriva a la gerencia correspondiente para su atención.	
11434	Yuri Alex Fernandez Quispe	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su malestar por un perno que rompio su pantalon	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	07/09/2025	08/09/2025	Fundado	C-LAP-COM-2025-0701	Luego de analizar el reclamo, lamentamos el incidente ocurrido y se accede a petición de reclamante.	
11435	Mario César Ramírez Venegas	Página Web E. P.	Pasajero reclama debido a que los taxis por aplicativo que ingresan al aeropuerto le han cancelado las carreras en reiteradas oportunidades.	No competencia	07/09/2025	09/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0702	Sobre el particular, se informa que las empresas que brindan el servicio de taxis el AIJC cuentan con autonomía, sin que nuestra representada tenga injerencia directa en dicho servicio. En ese sentido, carecemos de competencia para atender su comunicación.	
11436	Andrea Teresa Gomez Soto	Via Telefónica	Pasajera reclama debido a que dejo olvidados sus auriculares en una sala y que al momento de pedirlos figuraban aun en el aeropuerto pero no la ayudaron a encontrarlos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	08/09/2025	11/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0718	Se indica a reclamante que los pasajeros y/o usuarios son responsables de la custodia de sus pertenencias. Asimismo, se indica que su pertenencia no vio reportada al área de hallazgos.	
11437	Luis Alberto Del Carpio Sánchez	Libro de Reclamos	Pasajero reclama por la restrcción de llevar unas tijeras como parte de su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/09/2025	10/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0714	En virtud de lo establecido en el Programa de Seguridad del AIJC - aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil- autoridad aeronáutica en nuestro país, existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano, y dichos objetos se encuentran detallados en la Lista de artículos prohibidos publicada en nuestra página web. En este caso reclamante llevaba una tijera mayor a la medida permitida, la misma que califica como artículo restringido como equipaje de mano, en ese sentido el personal actuó en cumplimiento de los procedimientos vigentes.	
11438	Jorge Chee Novoa	Libro de Reclamos	Pasajero reclama que su reloj se perdió al momento de pasar por la máquina de rayos X.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	08/09/2025	09/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0706	Se valida que el reloj se encontraba en la mesa metalica y pasajero no lo recoge. Se le informa que se contacte con la oficina de hallazgos toda vez que hay un artículo con similares características.	
11439	Diana Del Pilar Espinoza Medina	Libro de Reclamos	Pasajero reclama por el daño de un adorno durante su proceso de inspeccion.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	08/09/2025	10/09/2025	Fundado	C-LAP-COM-2025-0711	Luego de analizar el reclamo, lamentamos el incidente ocurrido, por lo que nuestra representada ha tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares.En ese sentido hemos decidido atender su pedido.	
11440	Sinthia Yanet Diaz Fernandez	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por la perdida de sus anteojos durante el proceso de inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	08/09/2025	12/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0724	De acuerdo con lo visualizado, se pudo evidenciar que antes de pasar los controles de seguridad con sus pertenencias, se le cayó los lentes a reclamante sin que esta se percate del hecho y minutos despues, otra pasajera que colocaba sus pertenencias en la faja del control de seguridad tomó los lente, lo guardó y se dirigió a su sala de embarque.Cabe resaltar que si bien nuestra representada –como operadora del aeropuerto–diseña e implementa diversas medidas para garantizar la seguridad de los pasajeros y sus acompañantes, no puede perderse de vista que los responsables principales del cuidado de sus bienes son los propietarios de estos (es decir, los usuarios).	

11441	Lucia Augusta Morales Guerrero	Libro de Reclamos	Usuaría reclama porque se confundieron al entregarle su DNI	Calidad y oportuna prestación del servicio	09/09/2025	11/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0719	En virtud de lo establecido por OSITRAN , los trabajadores de empresas terceras que acceden al terminal aéreo para desarrollar sus funciones dentro del AUC, no califican como usuarios de los servicios prestados por la Entidad Prestadora. No obstante hemos derivado sus comentarios al área de seguridad para su atención.
11442	José Joel Pacheco Morales	Libro de Reclamos	Pasajero reclama por falta información sobre el TAX FREE / pago o devolución de impuestos.	Información proporcionada a los usuarios	09/09/2025	11/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0720	Se informa a reclamante que contamos con señáleticas y personal capacitado para brindar información de acuerdo a los requerimiento de los pasajeros y/o usuarios.
11443	Mirian Zuñiga Vega	Página Web E. P.	Pasajera indica que existe un olor fuerte a pintura cerca a la sala C13	Calidad y oportuna prestación del servicio	09/09/2025	17/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0742	Se informa a reclamante que los equipos de aire acondicionado ubicados en el AUC reciben un mantenimiento preventivo todos los meses, lo cual les permite funcionar correctamente y dentro de los estándares aplicables. Del mismo modo, se indica que durante su permanencia en el terminal, no se contaba con trabajos programados de mantenimiento en las cercanías a su sala.
11444	Daragh Shirazi	Página Web E. P.	Pasajero reclama porque en el aeropuerto de conexión le decomisaron una botella de licor que llevaba desde lima.	No competencia	10/09/2025	12/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0726	Sobre el particular, se informa que las empresas que brindan el servicio de taxis el AUC cuentan con autonomía, sin que nuestra representada tenga injerencia directa en dicho servicio. En ese sentido, carecemos de competencia para atender su comunicación.
11445	Shady Helen Gutierrez Luza	Libro de Reclamos	Usuaría reclama debido a que su hermana debio abrir articulos clinicos durante el proceso de inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/09/2025	15/09/2025	Inadmisible	C-LAP-COM-2025-0732	Se solicitó carta poder y mayor información a reclamante para poder realizar las investigaciones del caso: sin embargo, dicha información no fue enviada dentro del plazo establecido.
11446	Patrick Gonzalo Torrejon Cordova	Libro de Reclamos	Pasajero reclama debido a que observaron la diferencia de apellidos en su tarjeta de embarque y o le permitieron acceder hasta que lo regularice.	Acceso a la infraestructura	10/09/2025	16/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0741	Se le informa a reclamante que, es un requisito para viajar, que el documento de identidad coincida con los datos de la tarjeta de embarque según lo establecido por la autoridad aeronáutica competente en nuestro país, nuestro personal actuó en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
11447	Jimmy Gutierrez	Página Web E. P.	Pasajero reclama por la limpieza en los servicios higienicos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	10/09/2025	16/09/2025	Inadmisible	C-LAP-COM-2025-0734	Se solicitó mayor información a reclamante para poder realizar las investigaciones del caso: sin embargo, dicha información no fue enviada dentro del plazo establecido.
11448	Ronald Javier Aguado Saulhe	Página Web E. P.	Pasajero indica que no lo dejaron ingresar por lo que perdió su vuelo.	Acceso a la infraestructura	10/09/2025	16/09/2025	Inadmisible	C-LAP-COM-2025-0735	Se solicitó mayor información a reclamante para poder realizar las investigaciones del caso: sin embargo, dicha información no fue enviada dentro del plazo establecido.
11449	Agatha Velarde Ortiz	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por el daño de su termo durante proceso de inspección	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	11/09/2025	19/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0751	Se le informa a reclamante que, en los registros filmicos no se observó alguna mala manipulación de su artículo durante todo el proceso de inspección; por lo que este fue realizado con el respectivo cuidado y diligencia por parte del personal.
11450	Cinthya Sara Santos Cáceda	Libro de Reclamos	Pasajera reclama debido a que por una avería en el tomografo demoró y perdió su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	11/09/2025	15/09/2025	Concluido por desistimiento	-	Concluido por desestimiento de la reclamante
11451	Grace Alessandra Pinto Gonzales	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por el proceso de inspección aleatorio de quebio pasar.	Calidad y oportuna prestación del servicio	11/09/2025	19/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0749	Se le informa a reclamante que, nuestro personal ha venido y viene cumpliendo con los procesos de inspección que corresponden de acuerdo con los lineamientos establecidos por las entidades correspondientes, sin que deba ser percibido como un acto discriminatorio o trato inadecuado hacia nuestros usuarios y/o pasajeros.
11452	Allison Carla Quiñones Chillice	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por la restricción de llevar una tijera como parte de su equipaje de mano y que no le permitan salir a desecharlo.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	11/09/2025	16/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0740	En virtud de lo establecido en el Programa de Seguridad del AUC - aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil- autoridad aeronáutica en nuestro país, existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano, y dichos objetos se encuentran detallados en la Lista de artículos prohibidos publicada en nuestra página web. En este caso, nuestro personal ubicado en el Puesto de Control de Seguridad identificó que la pasajera reclamante llevaba una tijera de más de 6 cms, la mismo que califica como artículo restringido como equipaje de mano, en ese sentido el personal actuó en cumplimiento de los procedimientos vigentes dentro del AUC.
11453	Maria Quintano Ortiz	Página Web E. P.	Pasajero reclama por la demora en su vuelo.	No competencia	12/09/2025	16/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0737	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos mencionados en el reclamo toda vez que la aerolínea es la exclusiva responsable del servicio que brinda.
11454	Wilson Quispe Velasquez	Página Web E. P.	Pasajero reclama por la restricción de llevar estupefacientes como parte de su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/09/2025	18/09/2025	Inadmisible	C-LAP-COM-2025-0743	Se solicitó mayor información a reclamante para poder realizar las investigaciones del caso: sin embargo, dicha información no fue enviada dentro del plazo establecido.
11455	Humberto Ivan Moran Pauta	Página Web E. P.	Pasajero reclama debido a que hay un solo ingreso a la zona B y la distancia es larga por lo que perdio su vuelo.	Otros	13/09/2025	18/09/2025	Inadmisible	C-LAP-COM-2025-0744	Se solicitó mayor información a reclamante para poder realizar las investigaciones del caso: sin embargo, dicha información no fue enviada dentro del plazo establecido.
11456	Angelo Coronado	Página Web E. P.	Pasajero reclama porque los bebederos no estan adecuados para llenar botellas.	Otros	14/09/2025	15/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0730	La infraestructura de nuestro aeropuerto cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial. Estos estándares están esencialmente enfocados hacia el confort de los pasajeros y de los operadores de servicios aeroportuarios, como usuarios principales del aeropuerto y cumpliendo con lo dispuesto en el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y nuestra representada, así como con lo establecido en las normas legales de infraestructura vigentes.
11457	Claudia Acosta Rodríguez	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta que hubo abuso de autoridad debido a que no le permitieron ingresar con su hija quien tenia su tarjeta de embarque con los nombres equivocados.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/09/2025	23/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0759	Se le informa a reclamante que, es un requisito para viajar, que el documento de identidad coincida con los datos de la tarjeta de embarque según lo establecido por la autoridad aeronáutica competente en nuestro país, nuestro personal actuó en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
11458	Claudia Hichins Maldonado	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su malestar porque debio retirarse el calzado para su inspección y no le entregaron protectores.	Calidad y oportuna prestación del servicio	12/09/2025	15/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0731	Se le informa a reclamante que, nuestro personal ha venido y viene cumpliendo con los procesos de inspección que corresponden de acuerdo con los lineamientos establecidos por las entidades correspondientes. Asimismo, es importante señalar que, la limpieza en nuestras instalaciones es un tema sumamente importante para nuestra representada; por lo cual destinamos personal encargado para estas labores en diversos horarios, para así poder brindarles un servicio de calidad a nuestros pasajeros.
11459	Hernán Paz E.	Página Web E. P.	Pasajero reclama debido a que indica que la señáletica no es clara y hace que los pasajeros se confundan.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/09/2025	19/09/2025	Inadmisible	C-LAP-COM-2025-0745	Se solicitó mayor información a reclamante para poder realizar las investigaciones del caso: sin embargo, dicha información no fue enviada dentro del plazo establecido.
11460	Anna Masferrer Zammit	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por mala informacion por parte del personal del aeropuerto.	Información proporcionada a los usuarios	15/09/2025	19/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0747	Se le informa a reclamante que, luego de la investigación realizada hemos verificado, que el personal del módulo de información ha venido y viene cumpliendo con brindar la información y atención que corresponde a fin de orientar de manera adecuada a nuestros usuarios y/o pasajeros de acuerdo con sus requerimientos.
11461	Jose Abelardo Novoa Piedra	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su molestia debido a que el personal de seguridad le indico que debia avanzar para recoger su equipaje cuando habia cola.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/09/2025	19/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0748	Se verificó en los registros filmicos los hechos mencionados por reclamante sin embargo no se logra evidenciar ningún trato inadecuado.
11462	Frank Ricjard Yauri Florez	Libro de Reclamos	Pasajero reclama por la perdida de su anillo durante el proceso de inspección	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	16/09/2025	23/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0755	Pasajero reclama la perdida de su anillo al momento de pasar por la máquina de rayos X. Se valida que dicho día se reportan anillos como objetos perdidos. Se le informa que se contacte con la oficina de hallazgos para la validación de su pertenencia.
11463	Patricia Nieves Quispe	Libro de Reclamos	Usuaría manifiesta su molestia por la inspección fisica realizada	Calidad y oportuna prestación del servicio	17/09/2025	19/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0750	En virtud de lo establecido por OSITRAN , los trabajadores de empresas terceras que acceden al terminal aéreo para desarrollar sus funciones dentro del AUC, no califican como usuarios de los servicios prestados por la Entidad Prestadora. No obstante hemos derivado sus comentarios al área de seguridad para su atención.
11464	Natalia Huallpayunca Arroyo	Página Web E. P.	Pasajero reclama por la devolución de su equipaje.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	17/09/2025	23/09/2025	Inadmisible	C-LAP-COM-2025-0754	Se solicitó mayor información a reclamante para poder realizar las investigaciones del caso: sin embargo, dicha información no fue enviada dentro del plazo establecido.
11465	Javier Tello Barbarán	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por el daño de sus anteojos durante el proceso de inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	17/09/2025	19/09/2025	Fundado	C-LAP-COM-2025-0753	Luego de analizar el reclamo, lamentamos el incidente ocurrido, por lo que nuestra representada ha tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares.En ese sentido hemos decidido atender su pedido.
11466	Raquel Indira Ordoñez Bravo	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por el daño de sus lentes de sol durante el proceso de inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	17/09/2025	24/09/2025	Fundado	C-LAP-COM-2025-0762	Luego de analizar el reclamo, lamentamos el incidente ocurrido, por lo que nuestra representada ha tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares.En ese sentido hemos decidido atender su pedido.
11467	Elvis Cava	Página Web E. P.	Usuario indica que la estacion de buses es muy lejana al ingreso del terminal por lo que los discapacitados pueden verse perjudicados, adicionalmente el precio del bus es caro.	Otros	18/09/2025	19/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0752	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los procedimientos que aplican y la atención que brindan las entidades gubernamentales. Del mismo modo, se informa que la infraestructura de nuestro aeropuerto cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial. Estos estándares están esencialmente enfocados hacia el confort de los pasajeros y de los operadores de servicios aeroportuarios, como usuarios principales del aeropuerto y cumpliendo con lo dispuesto en el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y nuestra representada, así como con lo establecido en las normas legales de infraestructura vigentes. Es en cumplimiento de lo anterior que los pasajeros y usuarios tienen a su disposición ascensores, escaleras eléctricas y/o carritos de golf (exclusivo para personas con movilidad reducida) dentro de nuestras instalaciones tanto en la zona pública como en la zona restringida, a fin de que puedan trasladarse de acuerdo a sus necesidades.
11468	Florian Adrian Ramirez Köhler	Página Web E. P.	Pasajero reclama por el daño de un adorno que llevaba durante el proceso de inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	22/09/2025	26/09/2025	Fundado	C-LAP-COM-2025-0763	Luego de analizar el reclamo, lamentamos el incidente ocurrido, por lo que nuestra representada ha tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares.En ese sentido hemos decidido atender su pedido.
11469	Stefany Judith Reyes Rosas	Página Web E. P.	Pasajero reclama por el diseño del aeropuerto, los sshh, ubicación de restaurantes, escaleras , entre otros.	Otros	22/09/2025	23/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0756	La infraestructura de nuestro aeropuerto cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial. Estos estándares están esencialmente enfocados hacia el confort de los pasajeros y de los operadores de servicios aeroportuarios, como usuarios principales del aeropuerto y cumpliendo con lo dispuesto en el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y nuestra representada, así como con lo establecido en las normas legales de infraestructura vigentes.
11470	Miguel Angel Gómez Risco	Libro de Reclamos	Pasajero reclama debido a que los cargadores para celulares.	Calidad y oportuna prestación del servicio	22/09/2025	23/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0757	Se le informa a reclamante que, los enchufes instalados están conforme con la normativa nacional de edificaciones vigente, y cumplen con lo establecido en la Resolución Ministerial N.º 175-2008-MEM/DM. Asimismo, debemos indicar que, los pasajeros y/o usuarios tienen a su disposición estaciones de recarga gratuitas en distintos puntos dentro de nuestro terminal a fin de facilitar la conectividad de aquellos pasajeros y/o usuarios que no cuenten con adaptadores.
11471	Silvia Adomis Farias Torres	Libro de Reclamos	Pasajera reclama porque perdió su cartera en los servicios higienicos	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	22/09/2025	03/10/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0782	Se indica a reclamante que los pasajeros y/o usuarios son responsables de la custodia de sus pertenencias. Asimismo, se indica que su pertenencia no sido reportada al área de hallazgos.
11472	Samuel Andres Anicama Diaz	Libro de Reclamos	Pasajero reclama debido a que sus tarjetas de embarque aparecian como validadas.	Calidad y oportuna prestación del servicio	22/09/2025	01/10/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0777	Se le indica a reclamante que, el lector no reconoció en un primer momento el qr de su tarjeta de embarque por lo que luego se volvió a validar y pudo acceder a la zona restringida sin incurrir en demoras prolongadas, en ese sentido tambien se informa que si bien nuestra representada –como operadora del aeropuerto– diseña e implementa diversas medidas para garantizar la información oportuna a los pasajeros, los mismos deben ser diligentes, a fin de presentarse con la debida antelación a sus salas de embarque.
11473	Diego Moran Jurado	Página Web E. P.	Pasajero reclama por la restricción de un articulo en su equipaje de bodega, el mismo que fue retenido por la aerolínea.	No competencia	23/09/2025	23/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0758	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos mencionados en el reclamo toda vez que la aerolínea es la exclusiva responsable del servicio que brinda.
11474.00	César Sabogal	Página Web E. P.	Pasajero reclama debido a que el servicio de taxi le cobro 10 soles más que en sus traslados anteriores.	No competencia	23/09/2025	24/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0760	Sobre el particular, se informa que las empresas que brindan el servicio de taxis el AUC cuentan con autonomía, sin que nuestra representada tenga injerencia directa en dicho servicio. En ese sentido, carecemos de competencia para atender su comunicación.
11475.00	Karen Guiana Mendoza salazar	Página Web E. P.	Pasajera reclama debido a que deseaba cambiar dólares y le informaron que debía salir pero al momento de reingresar debería pagar la tasa aeroportuario.	Información proporcionada a los usuarios	23/09/2025	29/09/2025	Inadmisible	C-LAP-COM-2025-0764	Se solicitó mayor información a reclamante para poder realizar las investigaciones del caso: sin embargo, dicha información no fue enviada dentro del plazo establecido.

11476.00	Matias	Página Web E. P.	Pasajero reclama debido a que los sshh cercanos a la faja 6 no tienen tapa.	Otros	24/09/2025	24/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0761	La infraestructura de nuestro aeropuerto cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial. Estos estándares están esencialmente enfocados hacia el confort de los pasajeros y de los operadores de servicios aeroportuarios, como usuarios principales del aeropuerto y cumpliendo con lo dispuesto en el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y nuestra representada, así como con lo establecido en las normas legales de infraestructura vigentes.
11477	Mydiala Teresa Torres Morales	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por el daño en el cierre de su casaca.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	24/09/2025	01/10/2025	Fundado	C-LAP-COM-2025-0775	Luego de analizar el reclamo, lamentamos el incidente ocurrido, por lo que nuestra representada ha tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares.En ese sentido hemos decidido atender su pedido.
11478	Cecilia Gutiérrez	Página Web E. P.	Pasajera reclama debido a que un carrito de golf iba a excesiva velocidad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	25/09/2025	03/10/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0783	Se le informa a reclamante que, de las imágenes registradas y el análisis de su caso, no hemos podido evidenciar que el conductor haya incumplido con los procedimientos dentro del AUC.
11479	Greysi Baldoceda	Página Web E. P.	Usuaría reclama por el incremento en la tarifa de aerodirecto.	No competencia	27/09/2025	30/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0765	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos mencionados que aplican y la atención que brindan las entidades gubernamentales.
11480	Josué Camero Vasquez	Página Web E. P.	Pasajero reclama porque no le informaron que necesitaba la vacuna contra la fiebre amarilla.	No competencia	27/09/2025	30/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0766	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos mencionados en el reclamo toda vez que la aerolínea es la exclusiva responsable del servicio que brinda.
11481	Diego Lama Agurto	Página Web E. P.	Pasajero reclama porque vio que otros pasajeros tuvieron inconvenientes para desplazarse por el aeropuerto e indica que hay muchas cosas por mejorar .	Información proporcionada a los usuarios	28/09/2025	03/10/2025	Inadmisible	C-LAP-COM-2025-0781	Se solicitó mayor información a reclamante para poder realizar las investigaciones del caso: sin embargo, dicha información no fue enviada dentro del plazo establecido.
11482	Alvaro Castillo Marroquin	Página Web E. P.	Pasajero reclama por daño en su equipaje de bodega.	No competencia	28/09/2025	30/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0767	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos mencionados en el reclamo toda vez que la aerolínea es la exclusiva responsable del servicio que brinda.
11483	Maritza Guerrero	Página Web E. P.	Pasajera reclama por el tipo de tomacorrientes implementados en el aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	28/09/2025	30/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0768	Se informa que la infraestructura de nuestro aeropuerto cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial cumpliendo con lo dispuesto en el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y nuestra representada, así como con lo establecido en las normas legales de infraestructura vigentes.
11484	Roberto Kenneth Watson Castillo	Libro de Reclamos	Pasajero reclama por el daño en sus lentes y el trato recibido.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	26/09/2025	01/10/2025	Fundado	C-LAP-COM-2025-0778	Luego de analizar el reclamo, lamentamos el incidente ocurrido, por lo que nuestra representada ha tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares.En ese sentido hemos decidido atender su pedido.
11485	Juan Esquiban Almeyda Rojas	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por daño en sus auriculares.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	29/09/2025	30/09/2025	Fundado	C-LAP-COM-2025-0771	Luego de analizar el reclamo, lamentamos el incidente ocurrido, por lo que nuestra representada ha tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares.En ese sentido hemos decidido atender su pedido.
11486	Diego Franco	Libro de Reclamos	Usuario indica haber dejado olvidado su lapicero durante el proceso de inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	29/09/2025	30/09/2025	Fundado	C-LAP-COM-2025-0772	Luego de analizar el reclamo, lamentamos el incidente ocurrido, por lo que nuestra representada ha tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares.En ese sentido hemos decidido atender su pedido.
11487	Zer Ima Gamarra Espinoza	Libro de Reclamos	Pasajero reclama por la falta de variedad de comercios y señalización.	Calidad y oportuna prestación del servicio	29/09/2025	03/10/2025	Inadmisible	C-LAP-COM-2025-0780	Se solicitó mayor información a reclamante para poder realizar las investigaciones del caso: sin embargo, dicha información no fue enviada dentro del plazo establecido.
11488	Cynthia Katherine Poma Salinas	Correo electrónico	Residente de zonas aledañas reclama por el ruido de los aviones.	No competencia	28/09/2025	01/10/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0776	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos mencionados en el reclamo toda vez que la Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (DGAC), y CORPAC son entidades del Estado con autonomía.
11489	Joel Jesús Saravia Acuña	Página Web E. P.	Pasajero solicita colocar una capilla en el aeropuerto	Otros	29/09/2025	30/09/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0769	Se informa que la infraestructura de nuestro aeropuerto cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial cumpliendo con lo dispuesto en el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y nuestra representada, así como con lo establecido en las normas legales de infraestructura vigentes.
11490	Humberto Díaz	Página Web E. P.	Usuario requiere informacion acerca de procedimientos y solicitudes de visas	Otros	29/09/2025	30/09/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0770	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre lo mencionados en el reclamo toda vez que Migraciones es una entidad del Estado con autonomía.
11491	Francine Barbosa	Página Web E. P.	Pasajera reclama por el trato recibido por parte de personal de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/09/2025	14/10/2025	Infundado	C-LAP-COM-2025-0807	Se le informa a reclamante que el personal de seguridad actuó de acuerdo a las normas establecidas sin que esto deba ser percibido como un trato inadecuado hacia los pasajeros.
11492	Mariela Sigueñas Salazar	Página Web E. P.	Pasajera reclama por sobreventa de aerolínea operadora de su vuelo.	No competencia	30/09/2025	01/10/2025	Improcedente	C-LAP-COM-2025-0773	Como operadores de este terminal nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos mencionados en el reclamo toda vez que la aerolínea es la exclusiva responsable del servicio que brinda.
11493	Marjorie del Valle Aliendres Gutierrez	Libro de Reclamos	Pasajera reclama por daño en su cargador durante el proceso de inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	30/09/2025	01/10/2025	Fundado	C-LAP-COM-2025-0779	Luego de analizar el reclamo, lamentamos el incidente ocurrido, por lo que nuestra representada ha tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares.En ese sentido hemos decidido atender su pedido.