

C-LAP-COM-2025-1001

Callao, 05 de diciembre del 2025

Señora
Gloria Iman
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirport Partners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 28 de noviembre de 2025, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11699.

En referencia al daño que habría sufrido el asa de su maleta durante el proceso de inspección en el Puesto de Control de Seguridad del AIJC, 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, permítanos informarle que, después de visualizar nuestros registros fílmicos, hemos evidenciado que siendo las 13:19 horas aproximadamente usted se encontraba en el control de seguridad a fin de continuar con el proceso de inspección.

Acto seguido, usted colocó sus pertenencias en dos bandejas individuales: en la primera, su maleta de mano con el asa desplegada (la misma que usted no pudo asegurar) y en la segunda una mochila y demás pertenencias. Pocos segundos después, deslizó las bandejas a la segunda línea a fin de ser inspeccionadas por el tomógrafo.

Seguidamente, usted se dispuso a cruzar el arco de seguridad, mientras que las bandejas con sus permanecían se encontraban sobre la faja transportadora del tomógrafo a fin de pasar por el control de seguridad correspondiente (tomógrafo). Sin embargo, al momento de ingresar la bandeja con su equipaje de mano con el asa extendida, esta fue derivada a la línea de revisión manual, por lo que fue necesario que nuestro personal plegara el asa en su presencia para realizar una segunda inspección y una vez finalizada la revisión usted tomó posesión de su maleta y pertenencias. Es así que, al verificar el despliegue total del asa de su maleta, informó a nuestro personal del hecho y solicitó el libro de reclamos.

Cabe resaltar que, no hemos podido evidenciar que el daño que habría sufrido el asa de su maleta se haya generado durante el proceso de inspección de seguridad, toda vez que, de acuerdo con los registros fílmicos, esta se encontraba operativa. 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/pasajeros/ositran> en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto por nuestra representada, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Reconsideración¹ o Apelación², 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 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.

² 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.