

C-LAP-COM-2025-0736

Callao, 16 de setiembre de 2025

Señor(a)
Almendra Vásquez
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 29 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 11413.

En referencia a que habría perdido su vuelo debido a que no figuraba en las pantallas informativas, 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, tras la revisión de los registros fílmicos correspondientes, se ha podido verificar que, a las 23:47 horas, usted se acercó a la zona de lectura TUUA e ingresó a la zona restringida para continuar con el proceso correspondiente a su vuelo programado para las 04:45 horas.

Posteriormente, siendo las 23:52 horas, luego de visualizar las pantallas informativas, usted procedió a dirigirse hacia la sala N° A2 en donde permaneció hasta las 04:28 horas, momento en el que se dirigió hacia la sala N° B13 en donde al llegar, el personal de la aerolínea le informó que su vuelo ya había cerrado. Cabe señalar que, durante su periodo de permanencia en sala, se visualizó que se acercó a las pantallas informativas a las 02:40 horas y a las 04:21 horas

Es oportuno informar que, según consta en nuestros registros, el vuelo H2 5101 con destino a la ciudad de Arequipa estaba programado para salir a las 04:45 horas a través de la puerta de embarque N° B13, y dicha información fue publicada en nuestras pantallas de información de vuelos **desde las 02:45 horas**¹. Asimismo, debemos indicar que, el proceso de embarque de

¹ Es importante señalar que la asignación de las salas de embarque se realiza de manera coordinada con las compañías aéreas, a efecto de dar la atención correspondiente a su vuelo

dicho vuelo inició a las 03:54 horas y culminó a las 04:31 horas. Es decir, el proceso de embarque culminó 10 minutos después de que usted visualizara las pantallas informativas por última vez. Adicional a ello, hemos tomado conocimiento que la aerolínea realizó el llamado de otro pasajero de su vuelo a las 04:26 horas, momento en el cual usted se dirigió hacia la sala asignada a su vuelo.

No debe perderse de vista 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 en verificar la información de su vuelo en nuestras pantallas informativas, a fin de presentarse con la debida antelación en la sala de embarque.

Cabe señalar que, adicionalmente a nuestras pantallas informativas, contamos con guías aeroportuarios y personal operativo, quienes brindan asistencia e información oportuna sobre los horarios, ubicación de las salas de embarque asignadas y cualquier otro requerimiento por parte de los pasajeros y/o usuarios de nuestro terminal en cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Ahora bien, en referencia a su solicitud, debemos señalar que, nuestra representada colabora con las autoridades a fin de facilitar las imágenes registradas en nuestro CCTV² para las investigaciones que correspondan en el marco de una denuncia interpuesta por los afectados. En ese sentido, le sugerimos contactar directamente con el personal que labora en la Comisaría del AIJC, a través del siguiente enlace: divsafl.ceopol@policia.gob.pe

Por lo que, en virtud de la normativa vigente en materia de protección de datos personales (Ley N° 29733), así como de acuerdo con el Programa de Seguridad del Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez” aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, nuestra representada está impedida de dar información y/o acceso a particulares a las imágenes que registra nuestro CCTV. Para que ello proceda, debemos contar con un requerimiento expreso emitido en el marco de un procedimiento legal de las autoridades competentes (Policía Nacional del Perú, Poder Judicial, DGAC, entre otros). 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

² En virtud de la normativa vigente en materia de protección de datos personales (Ley N° 29733), nuestra representada está impedida de dar información y/o acceso a particulares a las imágenes que registra nuestro CCTV

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 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

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.