

C-LAP-COM-2026-0007

Callao, 05 de enero del 2026

Señora
María Carvajal
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 diciembre de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11850.

En referencia a su malestar por la falta de información relacionada a la ubicación del comercio Sleepover lo que generaría realizar nuevamente el pago de la TUUA para acceder a la zona restringida, 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, debemos informar que luego de la investigación realizada, hemos verificado que en nuestra página web oficial <https://www.lima-airport.com/pasajeros/establecimientos/ver/355> se puede acceder al link de la página web oficial del comercio Sleepover donde se refiere la ubicación en nuestro terminal. Cabe resaltar que, de acuerdo a lo revisado se indica: "*Ubicados en la zona pública, en el nivel de llegadas del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez*".

Asimismo, es importante informar que, los servicios disponibles en el nuevo terminal son informados oportunamente a todos nuestros usuarios y/o pasajeros a través de nuestra página web (<https://www.lima-airport.com>). En ese sentido, nuestra representada cumple con informar - de manera oportuna- a nuestros usuarios y pasajeros, a efectos de que los mismos tomen la decisión que mejor se ajuste a sus intereses.

Es importante señalar que, las condiciones que regulan el cobro de la TUUA han sido objeto de pronunciamiento por parte del Organismo Regulador¹, el cual ha establecido que, sólo bajo ciertos supuestos, es posible la revalidación o rehabilitación de la TUUA cuando el pasajero sale de la zona restringida del AIJC a la zona pública y luego reingresa a la zona restringida.

En este sentido, la información sobre el pago de TUUA y los casos en los que procede la revalidación o rehabilitación de esta se encuentra a disposición de los pasajeros en la zona previa al flujo de ingreso, así como en la parte previa a la salida de la zona restringida. Adicionalmente,

¹ Resolución de Consejo Directivo N° 011-2008-CD-OSITRAN de fecha 27 de febrero de 2008.

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>

En dicha línea, las razones que motivarían su salida de la zona de embarque de vuelos internacionales no son motivo de reembolso de la TUUA² toda vez que, su salida se debería al tiempo de espera que tendría su vuelo de conexión, los cuales son motivos ajenos a la operación de nuestra representada.

En tal contexto, debemos indicar que, el cobro de la TUUA encuentra fundamento –y se aplica– en el marco normativo dispuesto por el Organismo Regulador, la exigencia de su pago en el caso que usted nos ha descrito es una medida válida.

Por lo antes expuesto, no podemos acceder a su solicitud. No obstante, esperamos que su próxima estadía sea grata.

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, 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

² Cabe señalar que el Organismo Regulador se ha pronunciado sobre el tema, indicando que: “Durante el proceso de embarque, el usuario deberá pagar nuevamente el monto de la TUUA cuando pretenda reingresar a la zona restringida, siempre y cuando se determine que su salida fue producto de su responsabilidad”- decisión contenida en el Expediente N° 011-2010-TSC-OSITRAN.

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.