

C-LAP-COM-2026-0686

Callao, 16 de julio de 2026

Señor(a)
Gotita Raza
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), con el fin de responder a su comunicación presentada el 29 de junio de 2026, referida a la pérdida de su billetera al pasar el puesto de control de seguridad. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el N°12518.

En referencia a su comunicación, 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.

Sobre el particular, es oportuno señalar que el procedimiento de inspección de seguridad se realiza mediante equipos de rayos X, a través de los cuales las pertenencias de los pasajeros son sometidas únicamente a una verificación de seguridad. Durante dicho proceso, las bandejas continúan su recorrido por el equipo de inspección **sin que exista una manipulación** ordinaria de los objetos por parte del personal, salvo que resulte necesaria una revisión adicional conforme a los protocolos de seguridad aplicables.

En dicha línea, con fecha 13 de julio, nuestra representada le remitió un correo electrónico solicitándole información relevante, a fin de atender adecuadamente su comunicación. Lamentablemente, hasta la fecha no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento, lo cual forma parte fundamental para realizar la investigación de su caso.

Considerando lo anterior y en atención a lo previsto en el artículo 38 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, corresponde declarar inadmisibles sus reclamos, procediéndose al archivo de este.

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, 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 (517-3500).

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 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.