

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Junio 2026										
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	
12427	Myra Tourism	Correo electrónico	Usuario manifiesta su incomodidad debido a los medios de pago para la TUUA de Transferencia.	Información proporcionada a los usuarios	01/06/2026	05/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0558	Se le explicó que el pago de la TUUA en Transferencia INT - INT puede realizarse a través de la plataformadigital y de forma presencial, lo cual se informa en distinas zonas dle terminal y en nuestra página web.	
12428	María Cevallos	Página Web E. P.	Usuaría señala que la perla de un anillo que fue comprado en el Duty Free se habría desprendido con facilidad, por lo que requiere que se aplique la garantía.	No competencia	01/06/2026	02/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0551	Los establecimientos comerciales que operan en el AJJC lo hacen de manera distinta e inspediente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Lagardere para las acciones pertinentes.	
12429	José Miguel Arce Almenara	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona que los dispositivos USB se encuentren inoperativos. Solicita que se tomen acciones para brindar un mejor servicio.	Calidad y oportuna prestación del servicio	01/06/2026	15/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0595	Nuestro equipo de Mantenimiento viene realizando las gestiones pertinentes para mantener operativos los puertos USB ubicados dentro de la zona de embarque.	
12430	Rosa Liz Esther Bardales Figiri	Libro de Reclamos	Pasajera señala que su equipaje registrado con Plus Ultra no ha llegado a su destino final.	No competencia	01/06/2026	02/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0550	Los procesos de custodia y entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de PLUS ULTRA para los fines pertinentes.	
12431	Diana Matilde Lima Rodríguez	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona el horario de atención de la Oficina de Hallazgos, debido a que no logró recuperar con inmediatez un pasaporte que olvidó en un establecimiento comercial	Otros	01/06/2026	05/06/2026	Concluido por sustracción de la materia	C-LAP-COM-2026-0559	La oficina de Hallazgos de Lima Airport labora de 08:00 a 20:00 horas, lo cual se difunde en distintas zonas del terminal. No obstante, su sugerencia ha sido trasladada para su evaluación.	
12432	Elio Cespedes Bravo	Libro de Reclamos	Pasajero señala que se encuentra en desacuerdo con el pago de la TUUA en conexión.	Facturación o cobro	01/06/2026	02/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0552	La TUUA en conexión INT - INT fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicación de dicha tarifa a través de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha.	
12433	Daniel Cvjeticanin	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la atención que le brindaron en la zona de check-in, negando su embarque en el cuelo con destuno a Aruba	No competencia	02/06/2026	09/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0574	Los procesos de atención en la zona de check-in y sala de embarque están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de LATAM para los fines pertinentes.	
12434	Jose Flores Manuyama	Correo electrónico	Pasajer manifiesta su incomodidad debido a la presencia de taxistas y refiere que el personal de seguridad no estaría actuando de forma adecuada.	Calidad y oportuna prestación del servicio	02/06/2026	18/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0605	En aquellos en que nuestro personal de seguridad identfica alguna conducta inapropiado dentro del terminal que pueda afectar la experiencia de los pasajeros y usuarios, se relaizan las coordinaciones pertinente con la PNP, a efectos de que se tomen las acciones pertinentes. No debe perderse de vista que nuestra responsabilidad principal esta enfocada en prevenir actos de interferencia ilícita.	
12435	RECOLSA S.A.	Página Web E. P.	Empresa cuestiona la emanación de olores en los aledores del AJJC, por lo que solicita que se tomen acciones inmediatas.	No competencia	02/06/2026	16/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0597	Lima Airport viene cumpliendo con las obligaciones y estandares ambientales aplicables a la infraestructura del Nuevo AJJC. Compartimos la preocupación por este problema, por lo que esta situación ha sido reportado a la Municipalidad del Callao y la OEFA. En ese sentido, le sugerimos reportar su maletar a las autoridades competentes.	
12436	Jose Marruffo	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad por la reubicación de los módulos de migracheck.	No competencia	03/06/2026	12/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0583	La reubicación de los kioscos de migracheck ha sido realizada a solicitud de la Superintendencia Nacional de Migraciones, a fin de atender de manera más adecuada las necesidades de los viajeros, previo a su ingreso a la zona de embarque. Por consiguiente, su observación ha sido compartida con la autoridad correspondiente	
12437	Jeanpol Ventura	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que el servicio de vehículos eléctricos es de uso exclusivo de las personas de tercera edad. Solicita que se amplie el servicio para los pasajeros regulares.	Calidad y oportuna prestación del servicio	03/06/2026	12/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0584	El objetivo del servicio de vehículos eléctricos esta enfocado en facilitar el traslado de personas con movilidad reducida, tercera edad y aquellos viajeros que tengan alguna condición visible o no visible. Por consiguiente, no es posible atender su pedido.	
12438	Ignacio Travezaño	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodiad por el pago de la TUUA en conexión.	Facturación o cobro	03/06/2026	08/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0568	La TUUA en conexión INT - INT fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicación de dicha tarifa a través de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha.	
12439	Denise Montes Álvarez	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodidad por el cobro que realizó personal de LATAM para registrar un equipaje en bodega, luego de arribar de un vuelo en conexión a Lima.	No competencia	04/06/2026	05/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0561	Los procesos de atención en la zona de check-in y sala de embarque están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de LATAM para los fines pertinentes.	
12440	Ada Ceccarelli Pacheco	Correo electrónico	Pasajera cuestina la falta del servicio de silla de ruedas para su familiar en el cuelo operado por DELTA AIRLINES.	No competencia	04/06/2026	16/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0601	El servicio de asistencia en silla de ruedas se ofrece desde el check-in hasta concluir el proceso de embarque, lo cual es realizado exclusivamente por personal de las compañías aéreas o terceros en su representación, sin que Lima Airport tenga inherencia alguna en ese proceso. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de DELTA para los fines pertinentes.	
12441	Hernan Daniel Ivanovich	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA en conexión, refiere que no habría recibido información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	04/06/2026	22/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0618	La TUUA en conexión INT - INT fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicación de dicha tarifa a través de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha.	
12442	Raut Calleja Giurisich	Página Web E. P.	Pasajero señala que luego de arribar de un vuelo internacional, no le permitieron cruzar la inspección de Aduanas con celeridad, toda vez que le dieron prioridad a la tripulación, lo cual considera injusto.	No competencia	05/06/2026	09/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0573	El control del equipaje que arriba al país está a cargo de la SUNAT. En ese contexto, no somos competentes para atender el reclamo. No obstante, hemos derivado el caso al administrador de SUNAT en el AJJC para las acciones pertinentes.	
12443	Laura Alejandra Parra Mayorga	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA. Solicita que emitan factura	Facturación o cobro	05/06/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0587	Se le explicó que el ticket TUUA es un comprobante de pago válido que contiene los datos exigidos por la normativa de SUNAT; por consiguiente no resulta mandatorio consignar los datos de cada pasajero en dicho ticket.En ese conteto, podemos afirmar que los tickets TUUA son documentos válidos para sustentar cualquier gasto.	
12444	Anselmo Cukla	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA en conexión, refiere que no habría recibido información prrvia sobre dicho pago. Y refiere su incomodidad por el servicio de Wifi Fi dentro del terminal.	Facturación o cobro	06/06/2026	09/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0571	La TUUA en conexión INT - INT fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicación de dicha tarifa a través de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha. Por otro lado se le explicó que el servicio WiFi se ofrece de forma gratuita y repode a la configuracion del sistema y a los términos y condiciones del servicio.	

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Junio 2026										
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	
12445	Carmín Ramirez	Página Web E. P.	Pasajera señala que habría recibido una atención poco apropiada por parte del personal de limpieza en el AIJC.	Calidad y oportuna prestación del servicio	07/06/2026	19/06/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0602	Con fecha 08 de junio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.	
12446	Ivan Frias Lizama	Libro de Reclamos	Pasajero cuestion la atención que le brindó el personal del Módulo de Informes debido a que olvidó un artículo y no lograron recuperarlo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/06/2026	18/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0608	En aquellos en que el pasajero olvida algún artículo dentro de la zona restringida, el personal cumple con realizar algunas consultas para validar con el equipo de turno si el bien olvidado ha sido reportado. En este caso el personal cumplió con realizar las consultas correspondientes y consultar con el personal de seguridad, pero el objeto no fue hallado, ni reportado en le terminal.	
12447	Sheyla Enriquez Chavez	Libro de Reclamos	Pasajera señala que habría perdido su reloj en el Puesto de Inspección solicita la devolución de su artículo.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	06/06/2026	11/06/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0579	Con fecha 08 de junio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.	
12448	Simona Malfaccini	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por el daño que sufrieron sus lentes en los controles de seguridad. Solicita la devolución del costo de sus gafas.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/06/2026	10/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0577	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.	
12449	Margarita Blanca Vargas Jiménez	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que no le brindaron el servicio de silla de ruedas que solicitó con personal de AIR EUROPA.	No competencia	10/06/2026	15/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0594	El servicio de asistencia en silla de ruedas se ofrece desde el check-in hasta concluir el proceso de embarque, lo cual es realizado exclusivamente por personal de las compañías aéreas o terceros en su representación, sin que Lima Airport tenga inherencia alguna en ese proceso. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de KLM para los fines pertinentes.	
12450	Luis Lopez	Correo electrónico	Pasajero señala que compró unos licores en el Duty Free y dichos productos le fueron confiscados en Amsterdam.	No competencia	10/06/2026	10/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0576	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e inspedendiente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Lagardere para las acciones pertinentes.	
12451	Yaleinys Kammerer Mejia	Página Web E. P.	Pasajera señala que habría sufrido de un fraude con un servicio de taxi desde el aeropuerto hacia Miraflores.	No competencia	11/06/2026	19/06/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0614	Con fecha 15 de junio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No osbtante, se le informó que el servicio de taxi autorizado por Lima Airport se ofrece en la vía controlada, lo cual se difunde en distintos puntos del terminal, así como en la página web.	
12452	Rosana Maravi Zavala	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la falta de atención en el servicio de silla de ruedas para sus padres por parte del personal de KLM.	No competencia	11/06/2026	19/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0612	El servicio de asistencia en silla de ruedas se ofrece desde el check-in hasta concluir el proceso de embarque, lo cual es realizado exclusivamente por personal de las compañías aéreas o terceros en su representación, sin que Lima Airport tenga inherencia alguna en ese proceso. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de AIR EUROPA para los fines pertinentes.	
12453	Axel Bryan Pelaez Arce	Libro de Reclamos	Usuario señala que olvidó su mochila en los servicios higiénicos de la playa de estacionamiento y refiere que se encuentra en desacuerdo en que hayan desechado su mochila con cosas personales.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	10/06/2026	16/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0603	Los reclamos que son atendidos a través de este canal de atención están enfocados en los servicios que nuestra representada pone a disposición de los pasajeros, en calidad de usuarios finales de la infraestructura aeroportuaria. No obstante, hemos verificado que la mochila del reclamante fue desechada al contener prendas de vestir húmedas, por lo que no correspondía custodia del bien del trabajador del aeropuerto, en base a los protocolos establecidos.	
12454	Dario Rafael Abregu Diaz	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el desecho de algunos artículos que se encontraban en un bolso que olvidó en los kioscos de migracheck en el flujo de llegadas. Solicita que se reconozca el costo de sus medicamentos para su madre y los chocolates que fueron desechados.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	11/06/2026	01/07/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0630	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante en lo que respecta a los medicamentos. Sin embargo, los chocolates fueron desechados en base a los protocolos establecidos: En ese sentido, su pedido será atendido únicamente por los medicamentos que fueron manipulados indebidamente.	
12455	Luz Mamani Cahuata	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona la restricción de transportar una laca para el cabello en el equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	10/06/2026	17/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0599	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no esta permitido transportar envases con laca, toda vez que califica como mercancía peligrosa.	
12456	César Daniel Huapaya Uscamayta	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona que el personal de seguridad le habría brindado una información incorrecta lo cual habría generado la pérdida de su vuelo.	Información proporcionada a los usuarios	11/06/2026	01/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0636	Según consta en nuestros registros, el reclamante contactó con el personal de seguridad en la zona de embarque, quien le informó que debía revisar las pantallas de información de vuelos para verificar la sala asignada a su vuelo. Sin embargo, el reclmanate permneció sentado junto a su familiar hasta las 06:00 horas y su vuelo estaba programado para salir a las 06:15 horas; por consiguiente, no podemos asumir repsonsabilidad por la pérdida de su vuelo.	
12457	Juan Antonio Velapatiño	Página Web E. P.	Usuario solicita información sobre el Seguro de Responsabilidad Civil de Lima Airport, debido a un incidente con el señor Juarez.	Otros	11/06/2026	02/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0638	El Contrato de Concesión establece expresamente los sujetos frente a los cuales Lima Airport tienen obligaciones de compartir reporte su otros documentos. En este caso, no corresponde entregar copia de la poliza solicitada por el usuario. Cabe reslatar que el el reclamo del señor Juarez ha sido elevado como Apelación ante OSITRAN y seguirá el proceso que corresponde.	
12458	Manuela Mena Ordoñez	Página Web E. P.	Pasajera señala que se encuentra en desacuerdo que el personal de Mihngraciones no le haya permitido el ingreso al país y quieran reembarcarla de retorno.	No competencia	12/06/2026	18/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0609	Los procesos establecidos para el control migratorio de viajeros en el AIJC son establecidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones y se realizan sin injerencia alguna de nuestra representada.	
12459	Dayanara Berrospi	Página Web E. P.	Pasajetra manifiesta su incomodidad por el hurto de algunos objetos que se encontraban dentro de su equipaje registrado con la compañía aérea.	No competencia	12/06/2026	18/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0610	Los procesos de custodia y entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de LATAM AIRLINES para los fines pertinentes.	
12460	Andres Recalde	Página Web E. P.	Pasajero señala que los productos que consumió en un restaurante de la zona de embarque le habrian provocado malestar estomacal durante syu vuelo.	No competencia	12/06/2026	18/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0615	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e inspedendiente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Las Reyes para las acciones pertinentes.	
12461	Vilardo Nestor	Página Web E. P.	Pasajero señala que compró un perfume en el Dury Free y le habrían entregado una presentación distinta.	No competencia	12/06/2026	17/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0600	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e inspedendiente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Lagardere para las acciones pertinentes.	
12462	Jorge Ruiz Robles	Página Web E. P.	Pasajero señala que le solciitaron pasar por un proceso de inspección distinto debido a un Prower bank que llevaba en su equipaje de bodega.	No competencia	14/06/2026	22/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0616	La inspección de los equipajes de bodega esta a cargo del personal de las aerolíneas o terceros en su representación, sin que Lima Airport tenga injerencia alguna en dicho proceso. En ese sentido, hemos derivado el caso a LATAM para las acciones pertinentes.	
12463	Lourdes Leonor Gómez Huanca	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que el personal del aeropuerto le habría brindado una información deficiente, lo cual provocó que deba pagar la TUUA para su reingreso a la zona de embarque.	Información proporcionada a los usuarios	15/06/2026	22/06/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0619	Con fecha 16 de junio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, se le informó que cobro de la TUUA por reingreso a la zona de embarque , se aplica en base a los procedimientos establecidos, lo cual es informado en el terminal y en la página web.	
12464	Lincoln Reusseav Valencia Herencia	Libro de Reclamos	Pasajero señala que perdió su pulsera en el control de seguridad y refiere que el personal de seguridad no lo habría atendido.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/06/2026	30/06/2026	Infundado	C-LAP-COM.2026-0625	Luego de revisar nuestros registros, se identificó que la pulsera del reclamante fue colocado en la bandeja junto a sus demás pertenencias, y al momento que el reclamante levantó su mochila, dicha pulsera cayó al suelo; sin que él, ni el personal advirtiera este hecho. Cabe resaltar que al momento en que el pasajero reportó la pérdida de su bien, el personal de seguridad procedió a colaborar en la búsqueda del objeto, pero defaortunadamente dicha pulsera fue tomada por otro pasajero, quien embarcó de inmediato.	

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Junio 2026										
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	
12465	Lucía Agüero	Correo electrónico	Pasajero señala que realizó el pago de la TUUA en conexiones , pero registró los datos errados de su familiar.	Facturación o cobro	12/06/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0593	Los tickets de la TUUA adquiridos en nuestra página web pueden ser utilizados con normalidad dentro de los tres (3) meses posteriores a la fecha de compra, independientemente de los datos que se hayan registrado el día de la compra, toda vez que dicha información es únicamente referencial.	
12466	Manuela Andrada	Correo electrónico	Pasajera solicita la devolución de la TUUA en conexión INT - INT debido a que no arribó a Lima por qué su vuelo fue reprogramado a otro destino.	Facturación o cobro	13/06/2026	18/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0604	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante. En ese contexto, el equipo de Finanzas realizará la devolución correspondiente, la cual será confirmada por correo electrónico.	
12467	Florencia Moja	Correo electrónico	Pasajera señala que realizó la compra de tickets TUUA, pero registró algunos datos errados.	Facturación o cobro	13/06/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0597	Los tickets de la TUUA adquiridos en nuestra página web pueden ser utilizados con normalidad dentro de los tres (3) meses posteriores a la fecha de compra, independientemente de los datos que se hayan registrado el día de la compra, toda vez que dicha información es únicamente referencial.	
12468	Silvana Soledad Cerda	Correo electrónico	Pasajera señala que le habrían cobrado doble en su tarjeta por unos productos que compró en el Duty Free.	No competencia	14/06/2026	18/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0606	Los establecimientos comerciales que operan en el AUJC lo hacen de manera distinta e inspedendiente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Lagardere para las acciones pertinentes.	
12469	Karina Reyes	Página Web E. P.	Pasajera menciona que olvidó un bolso dentro de la aeronave y no le habrían brindado la atención esperada	No competencia	15/06/2026	18/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0611	Luego de revisar nuestros registros, se identificó que la reclamante fue atendida por nuestro personal de seguridad quien le explicó que no estaba permitido retornar a la zona de embarque. En ese sentido, la derivaron con personal de la aerolínea, por lo que usted se retiró de dicho paadizo en compañía de personal de tripulación de American Airlines, por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna por la atención o información brindada por dicha compañía aérea.	
12470	Luis Alberto Quino Cruz	Correo electrónico	Pasajero cuestiona el proceso de inspección realizado a su esposa y su bebe.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/06/2026	30/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0626	Luego de revisar los hechos, se identificó que la esposa del reclamante cruzó ocn su bebe en brazos, motivo por el cual correspondía que el personal de realice una inspección física, la cual se realizó en estricto cumplimiento de los procesos de inspección establecidos.	
12471	Ricardo Pustilnick Paradiz	Correo electrónico	Pasajero señala que le habrían cobrado doble en su tarjeta por unos productos que compró en el Duty Free.	No competencia	15/06/2026	18/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0607	Los establecimientos comerciales que operan en el AUJC lo hacen de manera distinta e inspedendiente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Lagardere para las acciones pertinentes.	
12472	Cesar Vargas	Correo electrónico	Pasajero cuestionala falta de limpieza en los techos del aeropuerto	Otros	15/06/2026	19/06/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0613	Con fecha 17 de junio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No osbtante, se le informó que existe un cronograma de limpieza de los techos y otras áreas en el terminal, el cual se ha venido realizando en cumplimiento de lo planificado.	
12473	Joshua Doely	Página Web E. P.	Pasajero señala que sus equipajes registrados en el vuelo de Arajet llegaron dañados, por lo que solicita un resacimient.	No competencia	18/06/2026	22/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0617	Los procesos de custodia y entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de ARAJETpara los fines pertinentes.	
12474	Bruno Yaranga	Página Web E. P.	Usuaario manifiesta su incomodidad por la emanación de olores en los exteriores dle AUJC.	No competencia	18/06/2026	23/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0620	Lima Airport viene cumpliendo con las obligaciones y estandares ambientales aplicables a la infraestructura del Nuevo AUJC. Compartimos la preocupación por este problema, por lo que esta situación ha sido reportado a la Municipalidad del Callao y la OEFA. En ese sentido, le sugerimos reportar su maletar a las autoridades competentes.	
12475	Laura Dueñas Bernal	Página Web E. P.	Pasajera señala que habría sido victima de fraude por parte de un taxista que le cobró un monto excesivo por un traslado a Lima Norte.	No competencia	18/06/2026	09/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0660	Lima Airport fomenta los servicios de taxi oficiales dentro del AUJC, lo cual se difunde en distintas zonas del terminal y nuestra página web. La ATU y la PNP cuentan con personal destacado para fiscalizar y tomar medidas de control con los vehículos que ofrezcan el servicio de taxi informal dentro del AUJC. En ese sentido, no somos competentes para atender el pedido de la reclamante.	
12476	Claudia Susana Bastante González	Página Web E. P.	Pasajera señala que no habría recibido la asistencia esperada al momento de retirar su equipaje de la faja, Solicita más empatia con la atención de los viajeros mayores.	No competencia	19/06/2026	24/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0621	Las compañías aéreas cuentan con personal que asiste a sus pasajeros para desestibar sus equipajes. En ese sentido, nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre el evento que menciona. En ese sentido, el reclamo ha sido derivado a IBERIA para las acciones pertinentes.	
12477	Juan Pizarro Talledo	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención que recibió su padre en el puesto de control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	19/06/2026	25/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0622	Luego de revisar nuestros registros, se identificó que el padre del reclamante cruzó el pórtico detector de metales llevando un bastón; motivo por el cual este se activo. Tomando en cuenta la condición de su padre, se le solicitó tomar asiento para realizar la inspección física que correspondía.	
12478	Paola Portugal	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la restricción de transportar unos productos en su equipaje de mano, debido a que el personal de SENASA considerba que no estaban permitidos para ser transportados en el equipaje.	No competencia	19/06/2026	03/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0640	Lima Airport carece de competencia sobre los procesos de control e inspección que realicen autoridades como SENASA. En ese sentido, el caso ha sido derivado a dicha entidad para las acciones pertinentes.	
12479	Walter Victor Sigüensas Mori	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA qie debió realizar al momento en que salió por error a la parte pública, pese a que se encontraba esperando su vuelo doméstico.	Facturación o cobro	20/06/2026	08/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0656	Cuando un pasajero abandonda la zona resringida por razones que no se encuentra contempladas como causal de revalidación, le corresponde realizar el pago previo a su ingreso, lo cual se difunde en distintas zonas del termianl, así como en nuestra página web.	
12480	Pablo Ramos	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el servicio brindado por el personal que conduce los vehículos eléctricos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	21/06/2026	30/06/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0629	Con fecha 22 de junio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, se le informó que el servicio de vehículos eléctricos se ofrece para facilitar el tránsito de personas con movilidad reducida, tercera edad y aquellos que tengan una condición visible y no visible que requiera apoyo.	
12481	Pamela Huamán Minaya	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la restricción de transportar una templadora de malla que llevaba en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	21/06/2026	06/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0642	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no esta permitido transportar la templadora de malla, toda vez que califica como objeto contundente.	
12482	Darío Alejandro Mejía	Libro de Reclamos	Pasajero señala que sus audífonos se habrían dañado en el Puesto de Control de Seguridad. Solicita el resarcimiento de los mismos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	20/06/2026	25/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0623	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.	
12483	Carla Arrascue Rodriguez	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad debido a que no le permitieron llevar una urna con pintura.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	20/06/2026	30/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0628	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no esta permitido transportar envases con pintura, toda vez que califican como mercancía peligrosa.	
12484	Miguel Angel Flores Cubas	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por la restricción de transportar una navaja multiusos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	21/06/2026	26/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0624	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no esta permitido transportar navajas, toda vez que califica como objeto que puede vulnerar la seguridad abord de la aeronave.	
12485	Rocio Puente de la Vega	Libro de Reclamos	Usuaría manifiesta su incomodidad por la falta de un sendero peatonal de acceso al nuevo terminal.	Otros	21/06/2026	07/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0645	Los accesos al nuevo aeropuerto corresponden a los puentes temporales implementados por el Estado Peruano para la etapa incial de funcionamiento del nuevo terminal. Esta infraestructura ha sido diseñada exclusivamente para el tr+ánsito de vehículos, por lo que no se cuenta con condiciones seguras paea la circulación peatonal.	

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Junio 2026										
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	
12486	Lesdi Fairlie	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la atención brindada por el personal ubicado en el Módulo de Informes, debido a que no habrían atendido su requerimiento de facilitar el servicio de vehículos electricos. Asimismo, refiere que el personal nuevo en el Módulo desconocía de las coordinaciones previas que ella realizó. Solicita que se mejore el servicio.	Calidad y oportuna prestación del servicio	22/06/2026	10/07/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0661	Luego de realizar las verificaciones correspondientes, hemos constatado que el personal que menciona la reclamante gestionó oportunamente su solicitud, por lo que no ha quedado evidenciado algún trato indiferente hacia su persona. Sin embargo, hemos detectado una oportunidad de mejora en el relevo que realiza el personal en el Módulo de Informes, lo cual originó la demora en la atención a su requerimiento. En ese sentido, hemos adoptado las acciones de retroalimentación de mejora correspondientes.	
12487	Sharon Denisse Bohorquez Cairo	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona el cambio de sala de embarque asignada a su vuelo.	No competencia	22/06/2026	25/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0627	Los cambios en la asignación de las salas de embarque puede originarse por diversar razones operativas. En este caso, el cambio de sala se originó por el cambio en la matrícula de la aeronave asignada para atender este vuelo; por consiguiente carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. En ese sentido, hemos derivado el caso a LATAM para las acciones pertinentes.	
12488	Denith Silva	Página Web E. P.	Pasajero señala que considera inaceptable que no exista apoyo para el desembarque de los pasajeros que llevan sus propias sillas de ruedas	No competencia	23/06/2026	03/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0641	Las compañías aéreas asignan a su propio personal o terceros en su representación para el proceso de asistencia de sus pasajeros; por consiguiente, no tenemos injerencia alguna en este evento. En ese sentido, hemos derivado el reclamo a KLM para las acciones pertinentes	
12489	Gabriel Perregino / Maria Cristina Pagliano	Página Web E. P.	Pasajera señala que realizó la compra de tickets TUUA y se realizó el registro de 2 pagos con su tarjeta por el mismo monto. Solicita la devolución correspondiente.	Facturación o cobro	24/06/2026	01/07/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0634	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante. En ese contexto, el equipo de Finanzas realizará la devolución correspondiente, la cual será confirmada por correo electrónico.	
12490	José Luis Altamiza	Libro de Reclamos	Pasajero señala que sus audífonos se habrían dañado en el Puesto de Control de Seguridad. Solicita el resarcimiento de los mismos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	23/06/2026	10/07/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0659	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.	
12491	Fredy Herrera Arevalo	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la congestión que se produce en el acceso al aeropuerto	No competencia	24/06/2026	07/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0646	Las obras de infraestructura que se desarrollan en los alrededores del AIJC son ejecutadas bajo la aprobación del Ministerio de Transporte y Comunicaciones - MTC. Asimismo, el control del tráfico vehicular esta a cEn ese sentido no tenemos competencia alguna sobre las obras y el tráfico vehicular que pueda generarse previo al acceso al AIJC.	
12492	Fredy Herrera Arevalo	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su molestia por la atención brindada por el personal ubicado en el Módulo de Informes	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/06/2026	07/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0647	El persona ubicado e el Módulo de Informes cumplió con explicarle que los trabajos realizados en los exteriores del aeropuerto están bajo la supervisión del MTC. En ese sentido, le sugirieron canalizar su reclamo directamente con dicha institución. No obstante, el reclamo fue recibido.	
12493	Deysi Rocío Jilapa Quenta	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por la atención que le brindaron en la zona de verificación de armas, previo a su embarque.	No competencia	24/06/2026	02/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0631	La zona de verificación de armas ubicada en la zona previa al control de tarjetas de embarque, opera con personal contratado por las compañías aéreas para brindar dicho servicio en base a los protocolos establecidos. En ese sentido, hemos derivado el reclamo a LATAM para las acciones pertinentes.	
12494	Norka Valdivia	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la atención brindada por el personal ubicado en la Oficina de Hallazgos, al momento en que intentó recuperar su celular	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/06/2026	02/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0632	En base a los protocolos establecidos, el personal de hallazgos debe solicitar información adicional a los usuarios para validar la titularidad de un bien olvidado. En ese contexto, el personal actuó en estricto cumplimiento d elos protocolos establecidos y luego de realizar la verificación correspondiente, lograron corroborar que el celular hallado era de su propiedad.	
12495	Cristian Morales	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la falta de aire acondicionado dentro de la zona de embarque y manifiesta su molestia por la reprogramación de su vuelo debido al incidente con el GNSS.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/06/2026	06/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0644	Se ha verificado que el sistema de climatización estuvo operando dentro de los estándares permitidos; sin embargo, lamentamos la sensación térmica que pudo haber percibido el relamante. Por otro lado, se le explicó que la afectación del Sistema Global de Navegación por Satélite (GNSS) no resulta atribuidle a Lima Airport, toda vez que la administración de dicho sistema depende de proveedores y sistemas externos a la operación aeroportuaria.	
12496	Gianino Alberto Guffanti	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la falla en els sistema GNSS lo cual provocó la cancelación de su vuelo.	No competencia	24/06/2026	08/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0653	El Sistema Global de Navegación por Satélite (GNSS) presta servicios de posicionamiento y navegación para la aviación, cuya administración depende de proveedores y sistemas externos a la operación aeroportuaria. En ese contesto, le sugerimos coordinar con su aerolínea cualquier reprogramación de sus vuelos.	
12497	Alfredo Raut Ninovika Alvarez	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona el trato que recibieron él y su madre en el flujo de desembarque de vuelos domésticos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/06/2026	06/07/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0648	Con fecha 25 de junio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, hemos verificado que ese día se produjo un incidente con una pasajera que había cruzado las puertas antiretorno y debía continuar con el flujo de ingreso a la ciudad.	
12498	Emerson Tejeda Sanchez	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el personal que opera el servicio de buggies.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/06/2026	06/07/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0643	Con fecha 26 de junio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, se le informó que el servicio de vehículos eléctricos se ofrece para facilitar el tránsito de personas con movilidad reducida, tercera edad y aquellos que tengan una condición visible y no visible que requiera apoyo.	
12499	Delia Idme Umpiri	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la falla en els sistema GNSS lo cual provocó la cancelación de su vuelo.	No competencia	24/06/2026	06/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0649	El Sistema Global de Navegación por Satélite (GNSS) presta servicios de posicionamiento y navegación para la aviación, cuya administración depende de proveedores y sistemas externos a la operación aeroportuaria. En ese contesto, le sugerimos coordinar con su aerolínea cualquier reprogramación de sus vuelos.	
12500	Ricardo S. Flores	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por los olores desagradavles que habría identificado al interior del sevicio higiénico ubicado en la zona de embarque.	Otros	25/06/2026	13/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0666	Luego de revisar en nuestros registros, se constato que los equipjos del sistema de ventilación estuvieron operando conforme a los estandares estabecido, y no se ha registrado ningún reporte de incidencia en la fecha y franja horaria registrada en el reclamo. Por otro lado, se comprobó que la frecuencia de limpiea de los SSHH se realizó en cumplimiento de la programación operativa establecida.	
12501	Gabriel Hugo Ramos Alva	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención del personal en la zona de lectura de tarjetas de embarque, debido a que no le permitieron ingresar por el equipaje que llevaba consigo	Calidad y oportuna prestación del servicio	25/06/2026	08/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0652	El ingreso a la zona de embarque debe realizarse únicamente con equipajes de mano, toda vez que los equipajes de bodega edeben ser inspeccionados en base a los protocolos establecidos por las compañías aéreas. Por consiguiente, la información brindada por el personal que menciona se realizó en estrivctp cumplimiento de los protocolos establecidos	
12502	Jakke Valakivi	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que su equipaje de boega no llegó a su destino final.	No competencia	25/06/2026	02/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0633	Los procesos de custodia y entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de ARAJETpara los fines pertinentes.	
12503	Micaela Ceballos	Página Web E. P.	Pasajera señala que habría recibido una atención poco apropiada por parte dle personal de Wok to Gate	No competencia	25/06/2026	02/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0637	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e inspendiente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Wok to Gate para las acciones pertinentes.	
12504	Tannia Hidalgo Peralta	Correo electrónico	Usuaría solicita información sobre el accidente acontecido con el señor César da Silva y la atención médica brindada en el AIJC	Calidad y oportuna prestación del servicio	23/06/2026	13/07/2026	En Proceso	C-LAP-COM-2026-0667	El 13 de junio se envió carta a la reclamante indicandole que debíamos extender el plazo de atención de su reclamo, debido a información relevante que estamos recbando para analizar de manera integral antes de emitir un pronuciamiento.	
12505	Victoria Bermúdez	Correo electrónico	Pasajera señala que su vuelo fue reprogramado debido a los problemas con el GNSS	No competencia	24/06/2026	08/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0654	El Sistema Global de Navegación por Satélite (GNSS) presta servicios de posicionamiento y navegación para la aviación, cuya administración depende de proveedores y sistemas externos a la operación aeroportuaria. En ese contexto, le sugerimos coordinar con su aerolínea cualquier reprogramación de sus vuelos.	
12506	Johan Arrieta	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA de conexión INT - INT	Facturación o cobro	26/06/2026	06/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0650	La TUUA en conexión INT - INT fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicación de dicha tarifa a través de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha. Por otro lado se le explicó qe el servicio WiFi se ofrece de forma gratuita y repode a la configuracion del sistema y a los términos y condiciones del servicio.	

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Junio 2026									
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
12507	Walter Martín Neira	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el pago que realizó en el aeropuerto para la TUUA en conexión internacional, pese a que tenía el pago a través de la web.	Facturación o cobro	27/06/2026	08/07/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0651	Con fecha 01 de julio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, se le indicó que en caso de tener todos los medios probatorios puede comunicarse directamente al correo devolución TUUA publicado en nuestra web.
12508	Sarina Ogawa	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por haberse sentido acosada sexualmente dentro de un bus de AeroDirecto.	No competencia	27/06/2026	10/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0662	Lamentamos el incidente que nos menciona, en Lima Airport mantenemos una política de cero tolerancia para este tipo de actos, los cuales son reportados inmediatamente a la PNP. Sin embargo el servicio de AeroDirecto es un servicio público autorizado por la ATU y el MTC; en consecuencia dicho servicio es prestado bajo la responsabilidad de su operador quien establece los procedimientos de atención aplicables para ese tipo de incidentes.
12509	Kelly Mesh	Página Web E. P.	Pasajera señala que algunos artículos en su equipaje de bodega habrían desaparecido, por lo que solicita un resarcimiento por este hecho.	No competencia	27/06/2026	02/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0635	Los procesos de custodia y entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de LATAM para los fines pertinentes.
12510	Grecia Villafuerte	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el servicio de taxi que le ofrecieron en el AIJC.	No competencia	29/06/2026	08/07/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0655	Con fecha 01 de julio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, se le informó que el servicio de taxi autorizado por Lima Airport se ofrece en la vía controlada, lo cual se difunde en distintos puntos del terminal, así como en la página web.
12511	Milsa Loayza Gamboa	Libro de Reclamos	Pasajera señala que ha sufrido una caída en el aeropuerto y no habría sido auxiliada por personal del aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/06/2026	16/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0690	Luego de revisar los registros, se identificó que la reclamante sufrió una caída en la vía elevada, al momento en que estaba trasladando un equipaje en el coche- Dicho evento se originó debido a que el equipaje se deslizó por la parte baja del coche, y se ha verificado que personal de seguridad, junto a otro usuario ayudaron a la señora a ponerse de pie, quien luego continua su ingreso a la zona de check-in sin mayor inconveniente. Siendo las 09:00 horas se le reportó al personal de turno que la pasajera requería atención médica y esta fue brindada con inmediatez.
12512	Ghisela Bustamante Julca	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta que el personal ubicado en la zona de lectura de tarjetas de embarque se comportó inapropiadamente al quitarle su celular, sin previamente solicitar su consentimiento.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/06/2026	13/07/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0663	Lamentamos que la interacción con el personal que menciona no se haya ajustado con los estándares de servicio y trato cordial que promovemos en Lima Airport. En ese sentido, hemos adoptado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares a la acontecida.
12513	Maher Zapana Mozombite	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por el servicio brindado en el Módulo de Informes	Calidad y oportuna prestación del servicio	28/06/2026	13/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0664	Luego de revisar los hechos, se verificó que el personal del Módulo cumplió con explicarle que el servicio de asistencia en silla de ruedas es brindado exclusivamente por las aerolíneas y que en Lima Airport ofrecemos el servicio de prestamo de silla de ruedas para los viajeros que cuenten con un acompañante, Tomando en cuenta que la reclamante viajaba sola y no había recibido asistencia por parte de la aerolínea, se coordinó de manera proactiva, su traslado en los vehísulos eléctricos, por lo que el personal actuó conforme a los protocolos de atención establecidos.
12514	Valentina Nacimiento del Aguila	Libro de Reclamos	Pasajera señala que el papel que llevaba como proyecto se dañó al momento de que sus pertenencias se inspeccionaron en el puesto de control de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	28/06/2026	17/07/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0697	Luego de revisar los hechos, se verificó que el incidente se produjo por una manipulación incorrecta del personal. En ese sentido, hemos adoptado las acciones pertinentes.
12515	Angelica Dos Santos	Libro de Reclamos	Pasajera señala que pagó la TUUA de Transferencia INT -INT y que no le correspondía realizar dicho pago.	Facturación o cobro	29/06/2026	14/07/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0671	Luego de revisar los hechos. Hemos decidido atender el pedido del reclamante.
12516	Argerme Gaston Mogollón Chinga	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por el retiro del calzado durante la inspección de seguridad	Calidad y oportuna prestación del servicio	29/06/2026	13/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0668	Luego de revisar los hechos, se verificó que la reclamante activó el pórtico detector de metales motivo por el cual le correspondía retirarse el calzado. Cabe resaltar que nuestro personal de seguridad debe cumplir con los procesos de inspección aplicables por la autoridad aeronáutica.
12517	Astrid Mercedes Escobar Díaz	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona la restricción de recoger pasajeros en la puerta próxima al terminal y refiere que considera injusto que se pague por estacionar vehículos.	Información proporcionada a los usuarios	29/06/2026	13/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0665	Las vías vehiculares se encuentran debidamente señalizadas, a fin de que los usuarios puedan orientarse como corresponde. En ese sentido, la vía elevada permite el acceso de vehículos para dejar pasajeros, facilitando así su proceso de embarque. Cabe resaltar que las demás vías permiten el recojo de los pasajeros en los espacios autorizados como la playa de estacionamiento y vía libre. Por consiguiente, la información brindada por el personal fue la que correspondía a su caso.
12518	Gotita Raza	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodidad por la pérdida de su billetera y refiere que esta habría sido sustraída por personal del aeropuerto	Calidad y oportuna prestación del servicio	29/06/2026	16/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0686	Luego de revisar nuestros registros se comprobó que la reclamante colocó sus pertenencias, entre ellas su billetera en el proceso de inspección, sin que nuetsro personal hubiera tenido participación alguna en la pérdida de su billetera.
12519	Roberto Tirado Galvez	Correo electrónico	Tripulante de AIR MAJORO cuestiona la atención que le brindaron en el puesto de control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/06/2026	20/07/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0699	Luego de revisar los hechos, se identificó que se presentó un incdente operativo con los equipos de inspección, lo cual afectó dos equipos, por lo que el personal de seguridad aplicó la contingencia establecida. No obstante, lamentamos que el proceso de inspección del reclamante hubiera tardado un tiempo mayor al habitual.