

C-LAP-COM-2025-1059

Callao, 17 de diciembre del 2025

Señor(a)
Claudia Peralta
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 28 de noviembre de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11694.

En referencia a que al encontrarse en la zona restringida no le habrían brindado apoyo para recuperar el termo que había olvidado en el counter de su aerolínea, debiendo pagar el impuesto a su reingreso luego de recuperar su pertenencia, 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.

En su caso particular, debemos señalar que, siendo las 20:17 horas, usted ingresó a la zona restringida para iniciar su proceso de embarque. Acto seguido, siendo las 20:20 horas, luego de pasar por el puesto de control de seguridad N° 4 y de recoger sus pertenencias, consultó con el personal de seguridad como podría recuperar un termo que había dejado en la zona pública, motivo por el cual, nuestro personal le informó que podía salir a dicha zona y recuperar su pertenencia, debiendo realizar el pago del monto de la TUUA¹ a su reingreso, información que le generó incomodidad.

Seguidamente, luego de consultar con otros colaboradores, quienes le reiteraron la información antes mencionada, usted contactó con nuestro personal de terminales a las 20:31 horas, quien se comunicó con su aerolínea con la finalidad de que puedan brindarle el apoyo correspondiente; sin embargo, la aerolínea indicó que dicha acción no estaba permitida y que usted debía retornar por su pertenencia. Es así que, siendo las 20:38 horas, usted salió a la zona pública y se acercó al counter de su aerolínea donde recuperó su termo, para luego dirigirse a realizar el pago de la TUUA a fin de que pueda reingresar a la zona de embarque.

¹ 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.

Es oportuno señalar que, el pago de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA) se registra en nuestro sistema cuando el pasajero presenta su tarjeta de embarque y accede a la zona restringida a través del Puesto de Control. Las condiciones que regulan el cobro de la TUUA han sido materia de pronunciamiento por parte del Organismo Regulador², el mismo que ha establecido que, sólo bajo determinados supuestos cabe la revalidación o rehabilitación de la TUUA cuando el pasajero se retira de la zona restringida del AIJC hacia la zona pública y luego vuelve a reingresar hacia la zona restringida.

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, 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 ese contexto, podemos afirmar que nuestro personal ha cumplido —y viene cumpliendo— con brindar la información pertinente conforme a los requerimientos de los usuarios y/o pasajeros. Por lo antes expuesto, no podemos acceder a su solicitud, toda vez que el motivo de su salida no se encuentra contemplado como una causal de revalidación, tal y como lo establecen las disposiciones vigentes.

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, 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: mesadepartsvirtual@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,

² Resolución de Consejo Directivo N° 011-2008-CD-OSITRAN de fecha 27 de febrero de 2008.

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.



AEROPUERTO INTERNACIONAL

JORGE CHÁVEZ

Avenida Elmer Faucett s/n – Callao

Edificio Central

T (511) 517 3100

www.lima-airport.com

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Jose Salmón Balestra".

JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA

Gerente General

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rocío Espinoza Olcay".

ROCÍO ESPINOZA OLCAY

Gerente de Reputación