

**Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Abril 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
12231	Nicolas Zamora	Página Web E. P.	Pasajero señala manifiesta su incomodidad por un doble cobro que se habría realizado en su tarjeta por la TUUA de transferencia.	Facturación o cobro	02/04/2026	09/04/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0374	Con fecha 06 de abril, 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.
12232	Gabriel Piriz	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el servicio de WIFI en el AIJC	Calidad y oportuna prestación del servicio	02/04/2026	16/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0401	El portal de acceso WIFI gratuito responde a las configuraciones propias del sistema y a los términos y condiciones del servicio, los cuales establecen que el usuario debe completar el proceso de autenticación para acceder al internet gratuito. Por lo expuesto; nuestra prerresentada cumple con informar adecuadamente a los usuarios sobre los servicios disponibles en el AIJC.
12233	María Amelia Montoya Rodriguez	Página Web E. P.	Pasajera señala que habría quedado atrapada en el aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	03/04/2026	09/04/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0375	Con fecha 06 de abril, 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.
12234	Alexander Abel Baltazar Utia	Página Web E. P.	Pasajero señala que es injusto que le hayan cobrado la TUUA por salir a desayunar y regresar al aeropuerto.	Facturación o cobro	05/04/2026	17/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0402	Toda persona que abandone la zona restringida por razones disntintas a las causales de revalidación de la TUUA, debe abonar el monto de la tarifa aplicable previo a su reingreso a la zona de embarque. En ese contexto, nuestro personal cumplió con orientarlo como correspondía, debido a que las razones que motivaron su salida no estan contempladas en esa excepción.
12235	Alexander Abel Baltazar Utia	Página Web E. P.	Pasajero señala que es injusto que le hayan cobrado la TUUA por salir a desayunar y regresar al aeropuerto.	Facturación o cobro	05/04/2026	06/04/2026	Anulado por duplicidad	-	El reclamo fue anulado tomando en cuenta que el reclamante registró el caso 2 veces en el sistema. El reclamo original fue atendido con el N°12235.
12236	Carlos Enrique Tantalean Monteza	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a la atención que recibió lo cual habría originado el pago de la TUUA	Facturación o cobro	05/04/2026	15/04/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0390	Con fecha 10 de abril, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante se le indicó que todo aquel pasajero que abandona la zona restringida por una razón que no forma parte de las causales de la TUUA debe realizar el pago de la misma previo a su reingreso.
12237	Julián Quintero	Página Web E. P.	Pasajero menciona que la conexión a internet habría sido inestable.	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/04/2026	10/04/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0379	Con fecha 06 de abril, 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.
12238	Federico Girolidi	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	05/04/2026	17/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0403	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.
12239	Beiby Daniel Tepo Yovera	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona que esta en desacuerdo por la solicitud de retiro del calzado durante la inspección.	Calidad y oportuna prestación del servicio	01/04/2026	17/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0404	Luego de revisar los hechos, se verificó que la reclamante activó el pórtillo detector de metales motivo por el cual le correspondía retirarse el calzado. En ese contexto, podemos concluir que nuestro personal de seguridad debe cumplir con los procesos de inspección aplicables por la autoridad aeronáutica.
12240	Astrid Eliana Villar Garcia	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la inspección de su equipaje, la cual habría tardado un tiempo prolongado	Calidad y oportuna prestación del servicio	02/04/2026	17/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0405	Luego de revisar los hechos, se identificó que la reclamante colocó sus pertenencias para ser inspeccionadas en el tomografo y luego sus equipajes fueron derivados para una inspección secundaria; el tiempo de espera en dicha atención no tardó más de 2 minutos
12241	Amara Grissel Nación Rosales	Libro de Reclamos.	Pasajera manifiesta su incomodidad debido a que no logró contactar con personal de ATSA en la zona de check-in. Refiere que este hecho habría originado la pérdida de su vuelo	Calidad y oportuna prestación del servicio	04/04/2026	20/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM.2026-0419	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 ATSA para los fines pertinentes.
12242	Paola Guadalupe Beltran Rosales	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la atención que recibió por parte del personal ubicado en el Módulo de Informes; debido a un incidente con personal de ATSA.	Calidad y oportuna prestación del servicio	04/04/2026	20/04/2026	Infundado	C-LAP-COM.2026-0421	En este caso se identificó que siendo las 14:48 horas la reclamante junto a sus familiares contactaron con el personal del módulo para indicar que no lograban ubicar al personal de ATSA. Frente a ello, el personal verificó que el vuelo de la reclamante con destino a Huanuco estaba programado para salir a las 15:00 horas; motivo por el cual el personal de la citada compañía se encontraba en la sala de embarque. En ese contexto; le recomendaron a los pasajeros gestionar la reprogramación de su vuelo a través de los canales digitales de dicha compañía aérea. Por consiguiente la orientación brindada fue la que correspondía para su caso.
12243	Georgina Sonia Rosales Figueroa	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que no logró embarcar debido a que no enocntró a personal de ATSA en la zona de mostradores del check-in.	Calidad y oportuna prestación del servicio	04/04/2026	20/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM.2026-0420	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 ATSA para los fines pertinentes.
12244	Gilmer Altamirano Condori	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que su esposa no logró embarcar en un vuelo hacia Andahuaylas, debido a que no habría recibido la orientación adecuada por parte del personal del aeropuerto	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/04/2026	21/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM.2026-0427	En caso de que el usuario afectado no sea quien presente el reclamo, el representante deberá contar con una carta poder simple; a fin de tramitar el reclamo en su representación formal. Dicho documento le fue solicitado al reclamante; sin embargo; a la fecha no ha sido remitido; por consiguiente carece de legitimidad para obrar.
12245	Ricardo Abelino Ramos Huaytalla	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que el paraguas que llevaba como parte de su equipaje de mano fue manipulado por personal de seguridad; provocando que este no pueda volverse a cerrar correctamente.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	04/04/2026	24/04/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0440	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante.
12246	Gilmer Altamirano Condori	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la hora en que se publica la sala de embarque de los vuelos; toda vez que las distancias dificultan que los pasajeros lleguen a tiempo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/04/2026	21/04/2026	Infundado	C-LAP-COM.2026-0428	Por razones operativas, la información de las salas de embarque asignadas a los vuelos domésticos se viene publicando con 70 minutos de antelación a la hora programada de salida de los vuelos. Las pantallas de información de vuelos ubicadas en el terminal incluyen un apartado de comentarios, donde se precisa la hora aproximada en que se estará publicando la sala. Por consiguiente, la sala asignada para el vuelo del reclamante con destino a Piura fue publicada de manera oportuna.
12247	Zoila Rosario Pinedo Arbildo	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodidad por la atención que recibió por parte del personal en la zona de lectura de la TUUA	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/04/2026	27/04/2026	Infundado	C-LAP-COM.2026-0442	Lamentamos que el personal que refiere la reclamante no haya accedido a identificarse; por lo que se han adoptado las medidas pertinentes para evitar situaciones similares. No obstante, debemos resaltar que la supervisora de turno, le ofreció las disculpas correspondientes y le explicó que venimos trabajando para que el proceso de lectura de la TUUA sea un proceso de autoservicio. Cabe resaltar que en imágenes se evidenció que la demora en el control, se originó debido a que la reclamante colocó su tarjeta de embarque para lectura del sistema, antes que se cerraran las puertas por la atención previa.

**Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Abril 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
12248	Aimar Romina Gisela	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	02/04/2026	10/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0380	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.
12249	Eduardo López	Página Web E. P.	Pasajero señala que la página web de LATAM no estaría brindando información sobre el pago de la TUUA en conexiones.	No competencia	06/04/2026	10/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0381	Las compañías aéreas mantienen sus propios sus protocolos para definir la información que publican en su página web, lo cual se realiza sin participación alguna de Lima Airport. En ese sentido; hemos procedido a derivar el reclamo a LATAM para las acciones pertinentes.
12250	Steeven Fernandez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	06/04/2026	10/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0382	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.
12251	Alison Sempertegui	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la demora en la atención del personal de Migraciones en el flujo de llegadas, toda vez que se habrían generado largas colas.	No competencia	06/04/2026	16/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0411	El control migratorio esta a cargo del personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones; y dicho proceso se realiza sin intervención alguna de nuestra representada. En ese sentido, hemos derivado el caso al personal de Migraciones en el AIJC.
12252	Guillermo Torres	Página Web E. P.	Pasajero señala que recibió un trato poco apropiado por parte del personal de AVIANCA en la zona de embarque, debido al cobro que le exigían por el equipaje que lleva consigo.	No competencia	07/04/2026	16/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0399	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 AVIANCA para los fines pertinentes.
12253	Iraida Marelise Salazar Castillo	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por unos productos que adquirió en el Duty Free.	No competencia	07/04/2026	16/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0400	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e independiente 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.
12254	Danny Villanueva Aguirre	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona que no podía transitar con comodidad con sus maletas dentro del AIJC	Otros	07/04/2026	14/04/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0387	Con fecha 07 de abril, 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.
12255	José Luis Rodríguez Gonzales	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el pago que debió realizar por registrar su celular, luego de arribar de un vuelo internacional.	No competencia	07/04/2026	17/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0413	El proceso de control aduanero está a cargo del personal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT); por consiguiente nuestra representada no tiene competencia para pronunciarse sobre este procesos. En ese sentido; hemos derivado el caso al personal de SUNAT en el AIJC.
12256	Fernando Fabian Burgos	Correo electrónico	Pasajero señala que se habría generado un doble cobro de la TUUA - Transferencia; por lo que solicita la devolución del pago que realizó.	Facturación o cobro	06/04/2026	22/04/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0432	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 y será confirmada por correo electrónico.
12257	Carmen María Sahume de Landaez	Correo electrónico	Pasajera señala que su madre habría recibido una atención poco apropiada en el proceso de control migratorio, por lo que solicita una sanción al personal.	No competencia	07/04/2026	16/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0412	El control migratorio esta a cargo del personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones; y dicho proceso se realiza sin intervención alguna de nuestra representada. En ese sentido, hemos derivado el caso al personal de Migraciones en el AIJC.
12258	Franco Alesci	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría sido notificado por parte de la aerolínea.	Facturación o cobro	09/04/2026	17/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0406	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.
12259	Mauro Gruben	Página Web E. P.	Pasajero considera injusto el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	10/04/2026	15/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0391	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.
12260	Guillermo Pissano	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	10/04/2026	15/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0392	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.
12261	Yheferson Choquenaira Condori	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la falta de acceso peatonal para acceder al aeropuerto; lo cual obliga a los usuarios a pagar por ingresar al terminal.	No competencia	09/04/2026	17/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0407	La distancia entre el puente modular y el nuevo terminal hace inviable el tránsito peatonal. Cabe resaltar que el puente modular ha sido instalado por el MTC, de manera temporal, y las vías del puente Santa Rosa contemplan un diseño distinto, el cual será implementado por el Estado en el 2027; por consiguiente, no somos competentes para atender su reclamo.
12262	Matthew Greenberg	Correo electrónico	Pasajero señala que habría recibido un trato poco apropiado por parte del personal que revisó su equipaje cuando arribó al país.	No competencia	09/04/2026	17/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0414	El proceso de control aduanero está a cargo del personal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT); por consiguiente nuestra representada no tiene competencia para pronunciarse sobre este procesos. En ese sentido; hemos derivado el caso al personal de SUNAT en el AIJC.
12263	María Constanza Díaz	Página Web E. P.	Pasajera señala que se habría generado un doble cobro de la TUUA - Transferencia; por lo que solicita la devolución del pago que realizó.	Facturación o cobro	10/04/2026	22/04/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0433	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 y será confirmada por correo electrónico.
12264	Fabiola Ieltis Poubel Gonçalves	Página Web E. P.	Pasajero considera injusto el cobro de la TUUA en conexiones.	Facturación o cobro	10/04/2026	15/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0393	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.
12265	Roxana Reyes Caceres	Página Web E. P.	Pasajera señala que perdió un anillo de plata en los controles de seguridad el 09 de febrero.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	10/04/2026	27/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0443	Hemos verificado con nuestro equipo de Lost & Found (Hallazgos) y el anillo que refiere la reclamante no ha sido reportado a nuestro personal. Cabe resaltar que si bien nuestra representada diseña medidas para garantizar la seguridad de los pasajeros y sus acompañantes; cada usuario debe ser responsable sobre el cuidado de sus bienes.
12266	Sterren Oscar Julio	Página Web E. P.	Pasajero señala que realizó la compra de los tickets TUUA Transferencia por la web y que se habría registrado un doble cobro en su tarjeta. Solicita la devolución	Facturación o cobro	11/04/2026	17/04/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0408	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 y será confirmada por correo electrónico.
12267	María Emilia Arena	Página Web E. P.	Pasajero señala que realizó la compra de su ticket TUUA a través de la web, pero que registro los datos de su vuelo de forma incorrecta.	Facturación o cobro	11/04/2026	21/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0424	Se le explicó que los datos registrados en la plataforma disponible para la compra de tickets TUUA, son datos referenciales; motivo por el cual el sistema de control de tarjetas de embarque solo verifica que cada pasajero que cruza por el control lleve consigo el ticket correspondiente. En ese contexto, se le indicó que los datos registrados en la web no afectarían su paso por el flujo de control.
12268	Alicia Mispireta	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad debido a que el bus donde se encontraba junto a otros pasajeros demoró en salir debido a que estuvieron esperando a la tripulación.	No competencia	11/04/2026	20/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0418	Las compañías aéreas realizan sus procesos de desembarque, en función de sus protocolos de atención, lo cual se realiza sin participación alguna de nuestra representada. En ese sentido, hemos procedido a derivar el reclamo al personal de LATAM para los fines pertinentes.
12269	Ivan Schusztter	Página Web E. P.	Pasajero considera inaceptable el cobro de la TUUA en conexiones.	Facturación o cobro	11/04/2026	21/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0422	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.

**Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Abril 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
12270	Malanca Carolina	Página Web E. P.	Pasajera señala que realizó la compra de su ticket TUUA a través de la web, pero que registro los datos de su vuelo de forma incorrecta.	Facturación o cobro	11/04/2026	17/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0409	Se le explicó que los datos registrados en la plataforma disponible para la compra de tickets TUUA, son datos referenciales; motivo por el cual el sistema de control de tarjetas de embarque solo verifica que cada pasajero que cruza por el control lleve consigo el ticket correspondiente. En ese contexto, se le indicó que los datos registrados en la web no afectarán su paso por el fñujo de control.
12271	Yaritzel Ayram Temoche Matos	Página Web E. P.	Pasajero señala que las vías de acceso al aeropuerto son caóticas y que unos policiaos lo intervinieron de forma injusta.	Información proporcionada a los usuarios	11/04/2026	21/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0423	Las vías vehiculares de acceso dentro del AIJC se encuentran debidamente señalizadas, a fin de que los usuarios puedan orientarse y dirigirse hacia los distintos puntos de interés, tales como la playa de estacionamiento, la vía libre o la vía de salidas ubicada en el nivel 3. Por otro lado, con relación a la intervención de la PNP, se le indicó que el personal policial ejerce sus funciones en base a sus propios protocolos.
12272	Leonardo Beheregaray Seben	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona que no le habrían emitido un comprobante sobre el pago de la TUUA de transferencia en el AIJC; lo cual no le permite justificar sus gastos.	Facturación o cobro	13/04/2026	22/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0434	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 ticks TUUA son documentos válidos para sustentar cualquier gasto.
12273	Maria Fiorella Meléndez Arbañil	Libro de Reclamos.	Pasajera manifiesta su incomodidad debido a que perdió su vuelo debido a la atención que recibió en el control de seguridad, tomando en cuenta que perdió su celular y demoraron en ayudarla.	Calidad y oportuna prestación del servicio	10/04/2026	30/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0456	Luego de revisar los hechos, se identificó que la reclamante alertó sobre la pérdida de su celular 13 minutos después de que se había retirado de la zona de inspección. Es así que se realizaron las verificaciones pertinentes; determinando que ella dejó olvidado su celular en la bandeja que había utilizado para la inspección de sus pertenencias. Dicha bandeja fue apilada por otra pasajera y colocada en el punto de acopio para ser reingresada al sistema de provisionamiento de bandejas; luego se verificó que otro pasajero tomó posesión del celular, quien al ser identificado fue intervenido por nuestro personal para la devolución correspondiente. Por lo expuesto; no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida del vuelo de la reclamante; toda vez que ella voluntariamente decidió esperar.
12274	William Omar Huaman Atoche	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que su billetera se perdió en el AIJC y al momento de recuperarla le faltaban unas tarjetas y unos billetes chilenos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	10/04/2026	24/04/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0441	Luego del análisis correspondiente, hemos verificado que las tarjetas de crédito del reclamante fueron desechadas en base a los protocolos establecidos; sin embargo; hemos verificado que los billetes en mención fueron desechados por error. En ese contexto; procederemos a gestionar la devolución correspondiente.
12275	Rossi Merilin Supo Aguirre	Libro de Reclamos.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la hora en que se publica la sala de embarque de los vuelos; toda vez que perdió su vuelo con destino a Piura.	Información proporcionada a los usuarios	11/04/2026	30/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0457	Por razones operativas, la información de las salas de embarque asignadas a los vuelos domésticos se viene publicando con 70 minutos de antelación a la hora programada de salida de los vuelos. Las pantallas de información de vuelos ubicadas en el terminal incluyen un apartado de comentarios, donde se precisa la hora aproximada en que se estará publicando la sala. Por consiguiente, la sala asignada para el vuelo del reclamante con destino a Piura estaba programada para salir a las 10:15 horas; y se evidencia en imágenes que la reclamante ingresó a la zona de embarque con 3 horas de anticipación a su vuelo.
12276	Patricia Virginia Martell Gamarra	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que no habría recibido una atención apropiada en el Puesto de Control de Seguridad	Calidad y oportuna prestación del servicio	11/04/2026	14/04/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0388	La reclamante no incluyó su correo electrónico, ni dirección física, ni teléfono para lograr contactarla; motivo por el cual no podemos entender con detalle el motivo del reclamo y corresponde declararlo inadmisibile.
12277	Maritza Pintado Caipa	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que el personal de seguridad la atendió de forma poco apropiada	Calidad y oportuna prestación del servicio	12/04/2026	29/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0455	Luego de revisar los hechos, se identificó que la reclamante llevaba consigo un tubo, tipo coilindro portaplanos; motivo por el cual el personal debía realizar una inspección física para descartar la presencia de artículos prohibidos en su interior. Dicha inspección dse realizó en todo momento en presencia de la reclamante; y en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
12278	Pedro Colicchia	Correo electrónico	Pasajero cuestiona una falta de señalización dentro de la zona de embarque; una mala atención del personal de seguridad; y fata de información de su sala de embarque asignada.	Calidad y oportuna prestación del servicio	12/04/2026	30/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0458	Los vuelos domésticos provenientes de aeropuertos homologados, ingresan directamente a la zona de embarque; la cual se encuentra debidamente señalizada. Con relación a la inspección de seguridad; se le indicó que al haber activado el pórtico detectos de metales; le correspondía una inspección física por parte de personal de sgeuridad. Sobre la niformación de su sala de embarque; se le indicó que su vuelo con destino a Buenos Aires estuvo programado para salir a través de la sala de embarque C11 y dicha información estuvo disponible desde las 19:21 horas.
12279	Soo Kyoung Kim	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la atención que recibio por parte del personal del Duty Free	No competencia	13/04/2026	17/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0410	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 Lagardere para las acciones pertinentes.
12280	Nora Estela Tejeda Llamosas	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la falta de un cajero del Banco de la Nación en el aeropuerto.	No competencia	31/03/2026	14/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0389	Los representantes de los Bancos son responsables de la implementación de cajeros automáticos que consideren necesarias de implementar para la atención de sus clientes. En ese contexto, no somos competentes para atender el reclamo.
12281	Deywi Hans Yovera Jiménez	Libro de Reclamos.	Usuario manifiesta su incomodidad por la atención que le brindaron a su esposa	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/04/2026	21/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0429	En caso de que el usuario afectado no sea quien presente el reclamo, el representante deberá contar con una carta poder simple; a fin de tramitar el reclamo en su representación formal. Dicho documento le fue solicitado al reclamante; sin embargo; a la feca no fue remitida
12282	Franco Lauria	Página Web E. P.	Pasajero considera inaceptable el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no cobran en otros aeropuertos donde ha viajado.	Facturación o cobro	15/04/2026	21/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0425	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.
12283	Patricia Escudero Medina	Página Web E. P.	Usuaría señala que personal de LATAM observó la documentación de su hijo y no le permitieron embarcar	No competencia	15/04/2026	21/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0430	Los procesos de atención en la 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.
12284	Yesenia Lourdes Jeri Mamani	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la forma en que la inspeccionó el personal de seguridad	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/04/2026	27/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0447	Luego de revisar los hechos, se identificó que la reclamante activó el pórtico para inspección física, la cual se realizó en estricto cumplimiento de los protocolos de atención.
12285	Yesenia Lourdes Jeri Mamani	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la forma en que la inspeccionó el personal de seguridad	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/04/2026	16/04/2026	Anulado por duplicidad	-	El reclamo fue registrado 2 veces en el sistema; por lo que correspondía anularlo. Cabe resaltar que el reclamo fue atendido con el N°12284.
12286	Aleksandr Pravdyvyy	Página Web E. P.	Pasajero de LATAM cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría sido informado previamente por parte de la aerolínea.	Facturación o cobro	16/04/2026	21/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0426	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.
12287	Carlos Burgos Rios	Página Web E. P.	Pasajero solicita acceso a las cámaras para revisar la pérdida de su mochila	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	08/04/2026	23/04/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0437	Con fecha 17 y 20 de abril, 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.
12288	Macarena Llane	Página Web E. P.	Pasajero señala que realizó la compra de los tickets TUUA Transferencia por la web y que se habría registrado un doble corbo en su tarjeja. Solciita la devolución	Facturación o cobro	17/04/2026	22/04/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0435	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 y será confirmada por correo electrónico.
12289	Santiago German Zivic Cordova	Página Web E. P.	Pasajero de LATAM cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones.	Facturación o cobro	19/04/2026	22/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0436	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.

**Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Abril 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
12290	Angel Jiménez Alberca	Página Web E. P.	Pasajera señala que el personal de Aerodirecto le habría cobrado doble por llevar una maleta.	No competencia	19/04/2026	21/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0431	El servicio de Aerodirecto es administrado por el Grupo Vargas y sus servicios son supervisados por la ATU. En ese contexto, nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos que describe. No obstante, hemos trasladado el reclamo a la citada empresa para las acciones pertinentes.
12291	Tatiana Janeth Baltazar Lazo	Libro de Reclamos.	Pasajera manifiesta su malestar debido a que la inspección de su equipaje habría tardado.	Calidad y oportuna prestación del servicio	18/04/2026	04/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0459	El personal de seguridad esta facultado a realizar una inspección más minuciosa del equipaje de mano de lo pasajeros, en caso resulte necesario. En este caso; el equipaje de la reclamante fue derivado para una inspección secundaria; motivo por el cual el personal debía realizar el procedimiento de inspección aplicable; sin haber tardado un tiempo considerable.
12292	Erika Magaly Mezarina Quiroz	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que sus anillos de oro se habrían perdido al momento en que su morral fue inspeccionado en el Puesto de Control de Seguridad,	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	18/04/2026	29/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0448	Según consta en nuestros registros; nuestro personal únicamente tuvo contacto con el exterior de la bandeja donde se encontraban las pertenencias de la reclamante; por consiguiente, nmo podemos asumir repsonsabilidad alguna por la pérdida de los artículos que menciona.
12293	Daphne Chiok	Correo electrónico	Pasajera señala que el personal de seguridad habría dañado sus audifonos durante la inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/04/2026	23/04/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0438	Con fecha 19 de abril, 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.
12294	Piedad del Socorro Olivares Doria	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que su bleizer de color blanco se ensució en la máquina de rayos X; debido a que quedó atrapado en los barrotos dentro de la máquina.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	20/04/2026	08/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0475	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido asumir el costo de lavado de la prenda de vestir de la reclamante.
12295	Cynthia Wagner	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por los impuestos que han pagado en este terminal	Facturación o cobro	22/04/2026	27/04/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0444	Con fecha 22 de abril, 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.
12296	Alejandra Adaros Sepulveda	Libro de Reclamos.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la falta de señalética asociada al proceso de devolución de impuestos de la TUUA.	No competencia	21/04/2026	29/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0448	El Servicio de Devolución de Impuestos para Turistas está a cargo del personal 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 AIJC para las acciones pertinentes.
12297	Daisy Peña Bahamondes	Correo electrónico	Pasajera señala que realizó la compra de la TUUA de Transferencia; sin embargo; señala que su vuelo fue reprogramado por lo que no hizo escala en la ciudad de Lima; sino en Santiago. En ese sentido; solicita la devolución de la TUUA.	Facturación o cobro	22/04/2026	27/04/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0445	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 y será confirmada por correo electrónico.
12298	Alvaro Cestti	Correo electrónico	Pasajero señala que habría recibido un trato poco apropiado por parte del personal que revisó su equipaje cuando arribó al país.	No competencia	22/04/2026	24/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0439	El proceso de control aduanero está a cargo del personal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT); por consiguiente nuestra representada no tiene competencia para pronunciarse sobre este procesos. En ese sentido; hemos derivado el caso al personal de SUNAT en el AIJC.
12299	Saida Vanesa Manallay Moreno	Correo electrónico	Usuaría señala que el personal de seguridad la habría maltratado, debido a que no le permitían dormir en las butacas del aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/04/2026	05/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-467	Todo el personal de la comunidad aeroportuaria debe mantener una conducta apropiada en las zona comunes del aeropuerto; tomando en consideración que los servicios aeroportuarios ha sido diseñados para atender las necesidades de los pasajeros. Cabe resaltar que los reclamante atendidos en esta vía están enfocados en los servicios que ponemos a disposición de los pasajeros y no colabores de alguna empresa en el AIJC.
12300	Wilson Ramirez Mariño	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad por servicio del peronal de Aerodirecto.	No competencia	23/04/2026	29/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0450	El servicio de Aerodirecto es administrado por el Grupo Vargas y sus servicios son supervisados por la ATU. En ese contexto, nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos que describe. No obstante, hemos trasladado el reclamo a la citada empresa para las acciones pertinentes.
12301	Fabián Gutiérrez	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que le brindaron en el control aduanero	No competencia	25/04/2026	07/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0471	El proceso de control aduanero está a cargo del personal de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT); por consiguiente nuestra representada no tiene competencia para pronunciarse sobre este procesos. En ese sentido; hemos derivado el caso al personal de SUNAT en el AIJC.
12302	Jeremy Romero Vicente	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad por el cobro adicional que le habría indicado pagar en un bus de Aerodirecto	No competencia	25/04/2026	29/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0451	El servicio de Aerodirecto es administrado por el Grupo Vargas y sus servicios son supervisados por la ATU. En ese contexto, nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos que describe. No obstante, hemos trasladado el reclamo a la citada empresa para las acciones pertinentes.
12303	Cristian Cubas	Página Web E. P.	Pasajero indica que desea conocer qué tramite debe seguir para llevar un dron como parte de su equipaje.	Otros	26/04/2026	06/05/2026	Concluido por sustraccion de la materia	-	Este caso fue atendido como una consulta, toda vez que no califca dentro de los supuestos para presentar un reclamo.
12304	Jhosep Fernando Tipe Carrasco	Página Web E. P.	Pasajero señala que habría recibido un trato poco apropiado por parte del personal de LATAM.	No competencia	26/04/2026	29/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0452	Los procesos de atención en la 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.
12305	Grety Brisela Urgiles Forfui	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que sus zapatillas habrían sido desechadas, sin razón válida.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	26/04/2026	15/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0489	Se le explicó que la bolsa que nos menciona fue reportada a nuestro personal de seguridad y desechada inmediatamente, tal y como consta en nuestros registros físicos. Este accionar se debió a que los artículos en mención no se encontraban en condiciones para ser custodiados en nuestro almacén de objetos perdidos.
12306	Jesús Daniel Carrasco Tovar	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la reprogramación de su vuelo operado por FlyBondi	No competencia	26/04/2026	29/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0453	Los procesos de reprogramación de los vuelos 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 FlyBondi para los fines pertinentes.
12307	Carlos Enrique Tito Soto	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona la orientación que le brindó el personal de Liderman.	Calidad y oportuna prestación del servicio	25/04/2026	04/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0460	Con fecha 28 de abril, 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.
12308	Carla Giuliana Borrea Young	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la restricción de transportar una navaja de juguete que utiliza para defensa personal	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	26/04/2026	05/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0466	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 o réplicas de objetos punzo cortantes, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordó de las aeronaves.

**Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Abril 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
12309	Yaqueline Andrea Calvache Urbano	Página Web E. P.	Pasajera señala que tenía una conexión a Madrid, pero debía recoger sus maletas; por lo que no debió pagar la TUUA de Transferencia en los módulos de pago del AJC	Facturación o cobro	25/04/2026	05/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0468	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 y será confirmada por correo electrónico.
12310	Franklin Cárdenas Calero	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el daño que sufrió su equipaje registrado en el vuelo de Copa Airlines	No competencia	25/04/2026	29/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0454	Los procesos de 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 COPA AIRLINES para los fines pertinentes.
12311	Giannina Forcelledo Secada	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que le quitaron un power bank en su equipaje de bodega; por lo que solicita la devolución del mismo.	No competencia	27/04/2026	06/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0469	Los procesos de inspección 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.
12312	Florencia Peña	Página Web E. P.	Pasajera señala que realizó la compra de su ticket TUUA a través de la web, pero que registro los datos de su vuelo de forma incorrecta.	Facturación o cobro	28/04/2026	29/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0446	Se le explicó que los datos registrados en la plataforma disponible para la compra de tickets TUUA, son datos referenciales; motivo por el cual el sistema de control de tarjetas de embarque solo verifica que cada pasajero que cruza por el control lleve consigo el ticket correspondiente. En ese contexto, se le indicó que los datos registrados en la web no afectarían su paso por el flujo de control.
12313	Daphne Chiok	Correo electrónico	Pasajera señala que sus audífonos se dañaron durante la inspección de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	24/04/2026	08/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0477	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido asumir atender el pedido de la reclamante.
12314	Diana Mabel Pampa Cari	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que estaba embarazada y el personal del servicio de buggies no le habría prestado el servicio de traslado	Calidad y oportuna prestación del servicio	28/04/2026	18/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0499	En este caso se identificó que la reclamante contactó con el conductor del vehículo #09, luego de desembarcar de un vuelo en las salas C, pero no advirtió su condición de embarazada en dicho contacto; sino en el segundo momento donde el personal no logró brindarle el servicio, toda vez que estaba atendiendo a unos adultos mayores.
12315	Diana Mabel Pampa Cari	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que estaba embarazada y el personal del servicio de buggies no le habría prestado el servicio de traslado	Calidad y oportuna prestación del servicio	28/04/2026	29/04/2026	Anulado por duplicidad	-	El reclamo fue registrado 2 veces en el sistema; por lo que correspondía anularlo. Cabe resaltar que el reclamo será atendido con el N°12314.
12316	Katherine Leslie Caceres Jacobsen	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona que se habría generado un trato diferenciado con personal de una selección de fútbol, quienes pasaron por el flujo de preferencial, sin razón aparente.	Calidad y oportuna prestación del servicio	28/04/2026	18/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0499	En este caso se identificó que los integrantes del equipo de fútbol que menciona la reclamante ingresaron por el flujo de vuelos no homologados y levantaron la cinta de los separadores de fila para dirigirse hacia el flujo preferencial, sin que nuestro personal advirtiera dicha acción irregular.
12317	Fany Gamboa Guillén	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona que el personal de facilitación generó un retraso de 15 minutos; lo cual provocó la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	28/04/2026	08/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0472	Luego de revisar los registros, se verificó que la reclamante ingresó a la zona restringida con solo 35 minutos de antelación a la salida de su vuelo con destino a Madrid; y el tiempo de contacto que ella tuvo con el personal que menciona en su comunicación no excedió los 3 minutos; por consiguiente, no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.
12318	Fany Gamboa Guillén	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que Lima Airport no asume responsabilidad por la pérdida de su vuelo y que no existen mostradores de su aerolínea.	Calidad y oportuna prestación del servicio	28/04/2026	08/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0473	Se reiteró la respuesta contenida en la carta que atendió el reclamo N°12317; toda vez que cada pasajero debe ser diligente sobre el horario en que debe encontrarse dentro de su sala de embarque para evitar riesgos en la salida de sus vuelos. Por otro lado; se le explicó que cada aerolínea habilita los puntos de atención para sus pasajeros, dependiendo sus protocolos: En este caso Air Europ no cuenta con punto de venta de pasajes dentro del AJC; por consiguiente, se le compartió el contacto de la aerolínea.
12319	Luis Angel Molina Rodríguez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la reprogramación en la salida de su vuelo a Piura.	No competencia	29/04/2026	05/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0461	Los procesos de reprogramación de los vuelos 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.
12320	Luis Angel Molina Rodríguez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el personal de LATAM durante la reprogramación de su vuelo.	No competencia	29/04/2026	05/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0462	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.
12321	Jesus Francisco Cajahuanca Baldeon	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona que reprogramaron la salida de su vuelo sin comunicarle previamente; por lo que solicita un reconocimiento en compensación de millas.	No competencia	29/04/2026	06/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0470	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.