AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ
Avenida Elmer Faucett s/n – Callao
Edificio Central
T (511) 517 3100
www.lima-airport.com

C-LAP-COM-2026-1159

Callao, 19 de octubre de 2026

Señor(a)
Jorge Saucedo
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada 27 de septiembre de 2026, referida a la atención que le brindaron en la zona de lectura de tarjeta de embarque, referida a los inconvenientes presentados durante la lectura de su tarjeta de embarque en el control de acceso a la zona restringida y al posterior pago efectuado para poder continuar con su ingreso. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12930.

En primer lugar, le agradecemos el tiempo que le ha tomado registrar su caso con nosotros, lo cual nos permite conocer la experiencia de nuestros pasajeros e identificar oportunidades de mejora en los procesos que se realizan en este terminal.

En atención a su comunicación, hemos realizado las verificaciones correspondientes. Al respecto, se identificó que, durante su intento de ingreso, se presentó una incidencia en el sistema de lectura de su tarjeta de embarque, lo que impidió completar correctamente el proceso de acceso.

Ante dicha situación, usted recibió orientación para realizar un nuevo ingreso, para lo cual efectuó el pago de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA) correspondiente a vuelos nacionales, ascendente a USD 12.60.

Considerando que dicho pago adicional se produjo como consecuencia de la incidencia presentada durante el proceso de lectura de su tarjeta de embarque, hemos determinado atender la devolución del monto de USD 12.60 correspondiente a la TUUA abonada en dicha oportunidad.

Nuestro equipo de Atención al Cliente se comunicará con usted mediante correo electrónico, a fin de iniciar las coordinaciones pertinentes para hacer efectiva la devolución correspondiente.

Asimismo, hemos tomado en consideración sus comentarios respecto de la orientación recibida durante la atención, a fin de continuar reforzando nuestros procesos y brindar una atención clara y oportuna ante este tipo de situaciones.

AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ
Avenida Elmer Faucett s/n – Callao
Edificio Central
T (511) 517 3100
www.lima-airport.com

Reiteramos nuestras disculpas por los inconvenientes ocasionados y reafirmamos nuestro compromiso de seguir trabajando para brindar un servicio adecuado y de calidad a nuestros pasajeros y usuarios.

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, Reconsideración[1] o Apelación[2], ante LAP, contra la presente carta de respuesta, dentro del plazo de quince (15) días útiles, contados a partir del siguiente día hábil de la notificación de nuestra carta. Para tal efecto, deberá presentar el respectivo recurso de impugnación mediante una carta o correo electrónico remitido a las siguientes direcciones: mesadepartesvirtual@lima-airport.com y/o reclamos@lima-airport.com; asimismo puede contactarse con nuestro personal, dentro del horario establecido, a través de la línea telefónica de reclamos (517-3500).

Sin otro particular que expresar, quedamos de usted.

Atentamente,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

MILAGROS PAREDES
Gerente Central de Desarrollo
y Sostenibilidad

ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación

[1] El plazo para que la Entidad Prestadora se pronuncie sobre un Recurso de Reconsideración es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, y dicho recurso impugnatorio debe sustentarse con una nueva prueba.
[2] El plazo para que la Entidad Prestadora eleve un Recurso de Apelación para su evaluación del OSITRAN, en segunda instancia, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación.