

C-LAP-COM-2025-0627

Callao, 15 de agosto de 2025

Señor
Victor Cordova
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 el 31 de julio de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11287.

En referencia a la información que indica habría recibido por parte del personal ubicado en la zona TUUA y por la cual perdió su vuelo, 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.

Tras la revisión de los registros fílmicos correspondientes, se ha podido verificar que, a las 21:33 horas, usted y sus familiares ingresaron al terminal a través de la puerta N°3 del primer piso. Acto seguido, se acercó al counter de su aerolínea a las 21:42 horas y se retiró a las 21:45 horas, permaneciendo delante de la zona de counters "E-F" hasta las 22:39 horas. Seguidamente, a las 22:44 horas se presentaron en la zona de lectura TUUA con la finalidad de ingresar al área de embarque para abordar su vuelo con destino a la ciudad de Santiago de Chile, programado para las 23:30 horas.

Durante este proceso, su familiar accedió a la zona restringida sin inconvenientes a las 22:46 horas; sin embargo, no contaba con los códigos QR correspondientes a la tarjeta de embarque de los menores que lo acompañaban, siendo informado que, de no contar con los pases de embarque, podía acercarse a la línea aérea para obtenerlos. No obstante, usted, indicó que las tarjetas de embarque se encontraban en el celular de su familiar por lo que decidió permanecer en dicho punto a fin de asistirlos debido a que el celular de su

familiar se encontraba apagado. Acto seguido, luego de cargar el celular de su familiar y de presentar la información necesaria, usted junto a sus familiares ingresaron a la zona restringida a las 22:56 horas. Cabe señalar que, en ese momento, usted continuó su tránsito sin manifestar malestar alguno, procediendo a dirigirse al puesto de control de seguridad. Es importante precisar que en dicha interacción no se incurrió en alguna demora prolongada.

Posteriormente, a las 23:04 horas, usted y sus familiares llegaron al puesto de control de seguridad donde colocaron sus pertenencias en las bandejas para que las mismas puedan pasar a través de la máquina de rayos X, donde siendo las 23:08 horas, usted tomó sus pertenencias y procedió a iniciar la cola para el control migratorio, de donde se retira hacia a la zona pública a las 23:27 horas, luego de haber recibido la llamada de su aerolínea informándole que su vuelo había cerrado.

Asimismo, en relación con la documentación necesaria para el acceso a zonas restringidas y el embarque, nuestra representada cumple con informar -de manera oportuna- a nuestros usuarios y pasajeros, a efectos de que los mismos cuenten con la documentación necesaria para su viaje. Dicha información se encuentra publicada en el siguiente enlace:
<https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/salidas-internacionales> y/o
<https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/preguntas-frecuentes>.

No debe perderse de vista que, si bien nuestra representada –como operadora del aeropuerto– diseña e implementa diversas medidas para garantizar la información oportuna a los pasajeros, los mismos deben ser diligentes, a fin de presentarse con la documentación necesaria para acceder a la zona restringida.

Ahora bien, cabe indicar que hemos podido identificar que su vuelo JA 7731 con destino a la ciudad de Santiago de Chile fue programado para salir a las 23:30 horas y el proceso de embarque de dicho vuelo inició a las 22:41 horas y culminó a las 23:11 horas. Es decir, el proceso de embarque inició 15 minutos antes de que usted ingresara a la zona restringida, debiendo de pasar previamente los controles de seguridad y el control migratorio para dirigirse a su sala de embarque C7.

Es oportuno indicar que, para cumplir correctamente con todos los trámites de preembarque (inspección de seguridad y control Migratorio) y prevenir posibles imprevistos, recomendamos presentarse en el aeropuerto con un mínimo de 2 horas de antelación, para vuelos nacionales, y **3 horas de antelación, para vuelos internacionales**.

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 la antes expuesto, no podemos acceder a su solicitud.

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/cms/pasajeros/ositran> en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto por nuestra representada, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Reconsideración¹ o Apelación², ante LAP, contra la presente carta de respuesta, dentro del plazo de quince (15) días útiles, contados a partir del siguiente día hábil de la notificación de nuestra carta. Para tal efecto, deberá presentar el respectivo recurso de impugnación mediante una carta o correo electrónico remitido a las siguientes direcciones: mesadepartevirtual@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,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.



JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA
Gerente General



ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación

¹ El plazo para que la Entidad Prestadora se pronuncie sobre un Recurso de Reconsideración es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, y dicho recurso impugnatorio debe sustentarse con una nueva prueba.

² El plazo para que la Entidad Prestadora eleve un Recurso de Apelación para su evaluación del OSITRAN, en segunda instancia, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación.