

C-LAP-COM-2026-0148

Callao, 03 de febrero del 2026

Señora
Alejandra Herrero
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 30 de enero de 2026, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12012.

En referencia al nombre (repetido) consignado en sus comprobantes de pago durante la adquisición de la Tarifa Unificada por Uso Aeroportuario (TUUA), 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, por lo que lamentamos el mal rato por el que habría pasado.

Sobre lo señalado en su reclamo, le informamos que usted y los demás pasajeros pueden hacer uso de la TUUA con total normalidad dentro de los tres (3) meses posteriores a la fecha de compra de la mencionada tarifa, independientemente de *a nombre de quién* se haya realizado la compra, ya que dicho dato es únicamente referencial.

Por otro lado, en caso requiera mayor información acerca del pago de la TUUA puede contactarse a través de la siguiente dirección electrónica devoluciontuua@lima-airport.com o a través del siguiente correo electrónico: soportetuupagoweb@lima-airport.com, donde podrán brindarle más información y orientación respecto de los hechos que motivaron su comunicación.

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, 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: 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.



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.