

C-LAP-COM-2026-0622

Callao, 25 de junio del 2026

Señor(a)
Juan Pizarro Talledo
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 19 de junio de 2026, referida a su malestar por la atención que le brindaron a su señor padre durante el proceso de inspección realizado en este terminal. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12477.

En primer lugar, le agradecemos el tiempo que ha dedicado para hacernos llegar su comunicación. Para nosotros es importante conocer la experiencia de los pasajeros en este terminal, especialmente cuando se trata de situaciones que involucran a pasajeros con necesidades especiales.

En el presente caso, debemos señalar que, según consta en nuestros registros, luego de que su señor padre colocara sus pertenencias para la inspección correspondiente, intentó atravesar el pórtico detector de metales llevando consigo su bastón de metal, mientras era acompañado por usted.

En atención a ello, el personal de seguridad le habilitó el acceso preferencial disponible entre los pórticos detectores de metales ubicados en dicho flujo de inspección. Acto seguido, el mencionado personal facilitó su ingreso hacia las butacas disponibles en el puesto de control de seguridad, donde se llevó a cabo la inspección correspondiente, considerando la condición que presentaba su señor padre.

Posteriormente, el personal de seguridad asistió a su señor padre en el retiro de su calzado, a efectos de que pudiera ser inspeccionado en cumplimiento de las disposiciones establecidas por la autoridad aeronáutica competente.

Al respecto, resulta pertinentes señalar que **el Programa de Seguridad del AIJC prevé que el pasajero, "a solicitud del personal de seguridad, permitirá la inspección a través del**

equipo de rayos X de ciertas prendas de vestir como: calzados, casacas, sacos, chompas, abrigos, correas y otras prendas similares antes de acceder a la zona de embarque del AIJC.

Por lo expuesto, podemos afirmar que nuestro personal ha venido y viene cumpliendo con los procesos de inspección establecidos por la autoridad aeronáutica, sin advertirse en nuestros registros filmicos conductas discriminatorias, ni tratos inadecuados hacia su señor padre por parte del personal del AIJC.

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: 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.