

C-LAP-COM-2025-0897

Callao, 06 de noviembre del 2025

Señor
Alfredo Morales
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 28 de octubre de 2025, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11600.

En referencia a su malestar debido al trato que indica habría recibido por parte del personal LAP ubicado en la zona de validación 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.

En su caso particular, debemos señalar que siendo las 17:59 horas usted y su acompañante realizaron su ingreso a nuestras instalaciones por la puerta N° 1, permanecieron en la zona pública, ubicados en la pared de counter de venta de pasajes de la aerolínea LATAM y a las 18:39 horas se encaminaron hacia la zona de validación TUUA, dejando olvidado en dicha zona dos bolsas de papel.

Acto seguido, llegaron a la zona de validación TUUA, y siendo las 18:42 horas ambos realizaron su ingreso a la zona restringida; ahora bien, a los pocos segundos usted contactó nuevamente al personal de dicha zona informando que había dejado olvidado sus pertenencias en la zona pública; por lo que, dicho personal contactó con nuestro personal de operaciones, quien a las 18:44 horas lo contactó y le indicó el procedimiento de seguridad para estos casos y le informó que para su reingreso a la zona restringida debía realizar el pago de una nueva TUUA, información que usted aceptó; por lo que, dicho personal procedió a brindarle de manera excepcional todas las facilidades para que usted se dirija a la zona pública, específicamente al punto donde habría olvidado sus pertenencias, mientras que su familiar permanecía en la zona restringida.

Ahora bien, siendo las 18:48 horas, usted retornó a la zona de validación TUUA y se le reitero la información que debía realizar el pago de una nueva TUUA para su reingreso, información que le generó incomodidad. Cabe indicar que, de las imágenes no se visualiza que el personal de operaciones de LAP haya tenido un trato inadecuado hacia su persona y familiar, toda vez

que, usted fue informado del procedimiento de salida y reingreso a la zona restringida; y que toda comunicación que tuvo el personal fue dirigida hacia usted.

En ese contexto, podemos afirmar que nuestro personal ha venido y viene cumpliendo con los procesos de seguridad y atención que corresponden de acuerdo con los lineamientos establecidos por las entidades correspondientes, sin que esto pueda ser percibido como un mal trato o discriminación hacia los usuarios o pasajeros dentro del AIJC. Por lo antes expuesto, no podemos acceder a su solicitud.

Adicionalmente, la informamos que el pago de la TUUA y los casos en los que procede la revalidación o rehabilitación de esta se encuentra a disposición de los pasajeros en la zona previa al flujo de ingreso, así como en la parte previa a la salida de la zona restringida. Adicionalmente, dicha información se encuentra publicada en nuestra página web, a la cual puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/tarifa-aeroportuaria>

En dicha línea, las razones que motivaban su salida de la zona de embarque de vuelos nacionales no son motivos de reembolso de la TUUA¹ toda vez que, su salida se debía a su requerimiento de dirigirse a la zona pública de nuestro terminal debido al olvido de sus pertenencias, el cual es un motivo ajeno a la operación de nuestra representada.

En tal contexto, debemos indicar que, el cobro de la TUUA encuentra fundamento –y se aplica– en el marco normativo dispuesto por el Organismo Regulador, la exigencia de su pago en el caso que usted nos ha descrito es una medida válida.

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, Reconsideración² o Apelación³, 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: mesadepartesevirtual@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).

¹ Cabe señalar que el Organismo Regulador se ha pronunciado sobre el tema, indicando que: "Durante el proceso de embarque, el usuario deberá pagar nuevamente el monto de la TUUA cuando pretenda reingresar a la zona restringida, siempre y cuando se determine que su salida fue producto de su responsabilidad" - decisión contenida en el Expediente N° 011-2010-TSC-OSITRAN.

² 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.

³ 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.



AEROPUERTO INTERNACIONAL

JORGE CHÁVEZ

Avenida Elmer Faucett s/n – Callao

Edificio Central

T (511) 517 3100

www.lima-airport.com

Sin otro particular que expresar, quedamos de usted.

Atentamente,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Jose Salmón Balestra".

JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA

Gerente General

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rocío Espinoza Olcay".

ROCÍO ESPINOZA OLCAY

Gerente de Reputación