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

C-LAP-COM-2026-1150

Callao, 19 de octubre de 2026

Señor(a)
Magno Castro Inuma
Presente.-

Le escribimos en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (LAP), la empresa que gestiona el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), para responder a la reclamación que presentó el 25 de septiembre de 2026, referida a su disconformidad con la atención recibida luego de reportar la pérdida de su teléfono celular durante el desarrollo de sus labores en este terminal. Su reclamación ha quedado registrada en nuestro sistema de gestión de reclamaciones con el número 12932.

En atención a su caso, es oportuno resaltar que los reclamos atendidos a través de este canal se encuentran destinados a las disconformidades formuladas por los usuarios respecto de los servicios brindados por Lima Airport, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.

En ese sentido, de la revisión de su comunicación advertimos que los hechos expuestos se produjeron durante el desarrollo de sus labores como personal de una empresa que opera en el terminal y se encuentran relacionados con la atención solicitada ante la pérdida de una pertenencia personal. Por ello, los hechos descritos no se encuentran comprendidos dentro de las materias susceptibles de ser atendidas mediante este procedimiento de reclamos; por consiguiente, **corresponde declarar improcedente su comunicación.**

Sin perjuicio de lo anterior, y con la finalidad de atender sus comentarios, hemos realizado las verificaciones correspondientes respecto de la orientación brindada al momento en que reportó la pérdida de su teléfono celular.

Al respecto, cuando se solicita acceder a imágenes de las cámaras de videovigilancia con la finalidad de identificar a una persona presuntamente involucrada en la pérdida o sustracción de una pertenencia, dicho material no puede ser visualizado ni entregado directamente por el personal de seguridad a solicitud de un particular. Las imágenes

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

pueden ser proporcionadas a la autoridad competente cuando sean requeridas en el marco de una investigación.

En ese sentido, la orientación brindada respecto de la necesidad de efectuar las gestiones correspondientes ante la autoridad competente respondió al procedimiento aplicable para este tipo de situaciones. Asimismo, posteriormente se recibió una comunicación de su empresa solicitando la revisión de los registros disponibles, a partir de la cual se realizaron las verificaciones correspondientes.

Comprendemos que, ante la pérdida de una pertenencia personal, usted esperaba contar con una atención inmediata que permitiera recuperar su equipo. No obstante, nuestro personal de seguridad debe actuar conforme a los procedimientos establecidos respecto del acceso y tratamiento de las imágenes de videovigilancia, por lo que no se encontraba facultado para mostrarle directamente las grabaciones ni efectuar por esa vía la identificación de la persona que usted señala.

En caso considere que su teléfono celular fue sustraído por un tercero, le recomendamos presentar la denuncia correspondiente ante la Policía Nacional del Perú, a fin de que los hechos puedan ser materia de investigación y, de ser necesario, la autoridad competente pueda solicitar formalmente las imágenes o información disponible.

Por lo expuesto, no se han identificado elementos que permitan determinar que el personal de seguridad haya incumplido el procedimiento aplicable al momento de brindarle orientación respecto de su solicitud.

Lamentamos los inconvenientes que esta situación pudo ocasionarle y agradecemos que nos haya permitido revisar las circunstancias señaladas en su comunicación.

Finalmente, debemos indicar que de conformidad con lo establecido en 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

[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.

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

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