

C-LAP-COM-2026-0654

Callao, 8 de julio de 2026

Señora
Victoria Bermúdez
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (Lima Airport), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), con el fin de responder a su comunicación presentada el 24 de junio de 2026, referida a la demora de despegue de su vuelo. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el N°12505.

En primer lugar, permítanos agradecerle por el tiempo que le ha tomado comunicarnos la experiencia que ha tenido en este terminal, lamentamos sinceramente la situación que nos describe.

Sobre la particular, le informamos que la incidencia a la que hace referencia en su comunicación corresponde a una afectación del Sistema Global de Navegación por Satélite (GNSS), infraestructura que presta servicios de posicionamiento y navegación para la aviación, cuya administración depende de proveedores y sistemas externos a la operación aeroportuaria.

En ese sentido, la afectación registrada el 24 de junio de 2026 no resulta atribuible a Lima Airport, por tratarse de un evento externo ajeno a nuestro ámbito de control y responsabilidad, el cual incidió en las operaciones aeronáuticas sin que el aeropuerto tuviera injerencia en su origen o administración¹.

En ese sentido, cualquier consulta relacionada con las obligaciones derivadas de la demora, reprogramación o cancelación de su vuelo deberá ser presentada ante la aerolínea con la que contrató el servicio.

Con respecto a la TUUA (Tarifa Unificada por Uso de Aeropuerto), es oportuno señalar que esta constituye una tarifa que retribuye los servicios aeroportuarios prestados al pasajero en conexión, entre los cuales se incluyen el uso de salas de embarque, sistemas de inspección y traslado de equipaje, control de tarjetas de embarque, servicios de seguridad, atención médica, entre otros, aplicándose de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión del AIJC y bajo la

¹ Se considera improcedente, en aplicación de lo previsto en el artículo 40 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, al tratarse de un reclamo referido a un servicio no prestado por nuestra representada.

supervisión del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN).

En ese contexto, le informamos que la TUUA de Transferencia Internacional (INT-INT) fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2025-CD-OSITRAN, del 23 de noviembre del 2025, y está vigente desde el 07 de diciembre del 2025², lo cual ha venido siendo informado a través de nuestra página web y distintos canales de atención³, siendo aplicable para todo pasajero que es embarcado desde este terminal.

Asimismo, debemos señalar que en aquellos casos en que el usuario percibiera un trato inadecuado o una prestación defectuosa del servicio por parte de las compañías aéreas puede dirigir su reclamo ante las mismas directamente; o, de considerarlo pertinente, ante la autoridad competente en materia de protección al consumidor⁴.

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, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Reconsideración⁵ o Apelación⁶, 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: mesadeparteshvirtual@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

² A la fecha, la TUUA de transferencia "No está incluida en los boletos aéreos" por decisión propia de las mismas aerolíneas. Es por ello, que el aeropuerto ha implementado canales alternativos para que puedan realizar el pago y de preferencia de manera anticipada, antes de su paso por el aeropuerto.

³ <https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/tarifa-aeroportuaria>

⁴ La autoridad competente a la que hacemos referencia es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

⁵ 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.

⁶ 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.