

C-LAP-COM-2025-1129

Callao, 30 de diciembre de 2025

Señor(a)

Daniela Villarreal Vargas

Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (en adelante, Lima Airport), operador del Nuevo Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 30 de diciembre de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11860.

Por consiguiente, cumplimos con resolver el reclamo presentado por usted, bajo las siguientes consideraciones que, a continuación, exponemos:

I. Respetto de su disconformidad en la aplicación de la TUUA

Con relación a su disconformidad respecto de la aplicación de la Tarifa Unificada de Uso Aeroportuario (TUUA) para pasajeros de conexión internacional en Lima, permítanos informarle que, como operadores del terminal, nuestro compromiso es brindar a los pasajeros, usuarios y público en general el mejor servicio y atención posible, siendo la experiencia del pasajero un eje fundamental de nuestra cultura corporativa.

En ese sentido, resulta importante precisar lo siguiente:

1. Conforme al Contrato de Concesión¹ del AIJC, así como lo señalado en el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público² (RUITUP), Lima

¹ Adenda 6

16. Modificación del literal a) del numeral 1.1 del acápite Régimen de Tarifas y precios aplicables del Anexo 5 – Políticas sobre Tarifas

Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto- TUUA
(...)

² **Artículo 7.- Derechos de los Usuarios**

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:
(...)

I. Al libre uso de las ITUP

Airport tiene el derecho y la obligación de cobrar la TUUA a los pasajeros de transferencia, a partir de la fecha de inicio de operación del nuevo terminal de pasajeros; lo cual ocurrió el 01 de junio del 2025.

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente.

Las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

* Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.

* Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.

* Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.

* Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal

En los casos en los que el Usuario presente un Reclamo vinculado a facturación o pagos, se dejará sin efecto la negativa a entrar o la prestación del servicio hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa.

La Entidad Prestadora no podrá condicionar la prestación del servicio a la aceptación por el Usuario de otro servicio o pago adicional, salvo en aquellos casos en los que el servicio o pago adicional resulten indispensables para la prestación del servicio principal, por razones técnicas u operativas.

(...)

Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario

a. Pago de la Tarifa

Los Usuarios de las ITUP están obligados a abonar la Tarifa o precio establecido por cada uno de los servicios que les brindan las Entidades Prestadoras, de acuerdo con lo que señale el tarifario vigente correspondiente. Dicha Tarifa deberá ser abonada en la moneda que sea establecida en el citado tarifario.

b. Conducta debida

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

En caso se presente algún inconveniente con los servicios a cargo de la Entidad Prestadora, se deberá observar el procedimiento de Reclamo contemplado en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. En ningún caso será válido que los Usuarios realicen acciones u omisiones que dificulten o impidan el uso de dichos servicios por parte de otros Usuarios, como mecanismo para manifestar su disconformidad frente a los presuntos inconvenientes suscitados. Asimismo, la persona que lo considere necesario podrá presentar la correspondiente Denuncia ante el OSITRAN.

(...)

Artículo 9.- Derecho a la contraprestación

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los Usuarios por brindarles servicios derivados de la explotación de la ITUP, de acuerdo a:

a. El régimen tarifario y/o de acceso establecidos en los respectivos contratos de Concesión; y,

b. Los precios determinados libremente por las propias Entidades Prestadoras, en los servicios que se prestan en competencia.

Artículo 32.- Sobre la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA)

Las Entidades Prestadoras de las ITUP aeroportuaria cobrarán una Tarifa por el uso de los aeropuertos.

Para ello, deberán contar durante todo el horario de operación, con la dotación de personal requerido para el cobro de los servicios que presta y/o mantener convenios con las líneas aéreas para que el cobro se realice conjuntamente con el pasaje aéreo. La TUUA se cobra por la puesta a disposición de los servicios de acuerdo con el contrato de Concesión y el artículo 22 del presente Reglamento.

Los servicios involucrados en la TUUA son los que se detallan en cada contrato de Concesión. Para el caso de las Entidades Prestadoras que no se rigen por contrato de Concesión, son los que establezca el OSITRAN al momento de fijar la Tarifa.

2. En esa línea, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, desde el 08 de junio del 2024, en cumplimiento del Reglamento General de Tarifas (RETA), inició formalmente el procedimiento tarifario para definir dicha tarifa; a través de la publicación de la Resolución de Presidencia N° 0034-2024-PD-OSITRAN.
3. Con fecha 23 de setiembre de 2025, Lima Airport publicó la prórroga de vigencia de la *"Política comercial de descuento de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA) de transferencia para pasajeros con conexión en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC)"*, mediante la cual estableció que para los pasajeros de conexión Internacional-Internacional habría un descuento del 100% en el cobro de la TUUA de Transferencia Int-Int hasta el 06 de Diciembre de 2025, iniciándose el cobro efectivo **a partir del 07 de Diciembre de 2025.**
4. Posteriormente, 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, quedando como tarifa vigente, a la fecha, la siguiente:
 - TUUA de Transferencia para los pasajeros INT-INT: USD 10.05 (sin IGV) por pasajero.

En virtud de lo señalado en los párrafos anteriores, a partir del 07 de diciembre de 2025, los pasajeros que realizan una conexión internacional en el AIJC deberán abonar la TUUA correspondiente a Transferencias Internacionales (INT-INT).

Cabe señalar que la TUUA constituye una tarifa que retribuye los servicios aeroportuarios prestados al pasajero en conexión internacional, entre los cuales se incluyen, entre otros: el uso de salas de embarque, sistemas de inspección y traslado de equipaje, control de tarjetas de embarque, servicios de seguridad, atención médica y un total de 26 servicios regulados.

Por lo antes expuesto, no podemos acceder a su solicitud. No obstante, le agradecemos que se tome el tiempo para compartir con nosotros su comunicación y lamentamos sinceramente que su experiencia no sea satisfactoria.

II. Respecto del trato que habría recibido en el Duty Free

Sobre el particular, debemos 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 ese sentido, hemos remitido toda la información contenida en su comunicación a un representante de la empresa LAGARDERE, para los fines que correspondan. En caso usted desee realizar cualquier coordinación adicional con la citada empresa, puede contactar directamente con la Srta. Milagros Reategui, representante del citado establecimiento, a través del correo electrónico: m.reategui@lagardere-tr.pe

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, Reconsideración³ o Apelación⁴, 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 (517-2400).

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

³ 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.

⁴ 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.