

C-LAP-COM-2026-0032

Callao, 07 de enero de 2026

Señor(a)

Natalia Andrea Cristancho Herrera

Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), para dar respuesta a su comunicación presentada el 29 de diciembre de 2025, a través de nuestro correo electrónico. Sobre el particular, queremos informarle que su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11862.

Asimismo, en referencia a su malestar por el cargo adicional en el cobro de la Tarifa Unificada de Uso Aeroportuario (TUUA de transferencia) que se habría generado durante su proceso de pago, 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 ese sentido, hemos revisado su comunicación, y en base a lo expuesto en ella, hemos realizado la investigación correspondiente y hemos resuelto declarar **fundado** su reclamo.

En ese sentido se procederá a realizar la devolución correspondiente, en un plazo máximo de 30 días hábiles la cual podrá ser visualizada como un extorno de cargo o abono a la misma cuenta de la tarjeta que utilizó en el pago de la TUUA.

Para obtener más información sobre el estado de la devolución del cargo adicional, le agradeceremos contactarse al correo electrónico: devoluciontuua@lima-airport.com.

Finalmente, debemos indicar que de conformidad con lo establecido la sección III del 'Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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

1 El plazo para que la Entidad Prestadora resuelva 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 ante 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

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 (517-2400).

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