

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Mayo o 2025									
Caso	Usuario	Medio de presentación	Motivo del reclamo	Materia o naturaleza del reclamo	Fecha de recepción	Fecha de cierre	Estado de resolución	Número de carta que resuelve el reclamo	Conclusión
12409	Moreira Lucas	Correo electrónico	Pasajera señala que compro tickets TUUA en conexión, pero registro de forma errada algunos datos y considera que puede tener inconvenientes al llegar a Perú.	Facturación o cobro	25/05/2026	26/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0523	Se le explicó que los datos registrados en la plataforma disponible para la compara de tickets TUUA, son datos referenciales; motivo por el cual el sistema de control de tarjetas de embarque solo verifica que cada pasajero que cruza por el control lleve consigo el ticket correspondiente. En ese contexto, se le indicó que los datos registrados en la web no afectaran su paso por el flujo de control.
12410	Martin Rust	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la atención que recibió por parte del prsonal de Migraciones.	No competencia	26/05/2026	26/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0522	El control migratorio esta a cargo del personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones; y dicho proceso se realiza sin intervención alguna de nuestra representada. En ese sentido, hemos derivado el caso al personal de Migraciones en el AIJC.
12411	Julio Acuña Montañés	Libro de Reclamos	Pasajero señala que los conductores de los carros eléctricos se niegan a trasladar a personas que no sean de tercera edad o con necesidades especiales.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/05/2026	09/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0572	El Nuevo AIJC cuenta con un servicio de vehículos eléctricos destinado a facilitar el traslado de pasajeros con necesidades especiales hacia las distintas zonas estratégicas del terminal. Este servicio está orientado exclusivamente a personas con movilidad reducida, adultos mayores, pasajero con emergencias médicas y aquellos pasajeros que requieran asistencia especial en razón a una discapacidad sea esta visible o no visible.
12412	Vilma Elena Rocca Durand	Correo electrónico	Pasajera señala que sufrió una caída al momento en que ingresaba al terminal, lo cual se habría originado por el estado del coche y cuestiona la atención médica que le brindaron.	Calidad y oportuna prestación del servicio	26/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0596	Según se evidencia en imágenes, la caída de la señora se produjo debido a que su equipaje se deslizó por la parte inferior del coche, sin que ella lo advirtiera, tropezandose con dicho bulto. Posteriormente, las personas que la ayudaron llevaron sus cosas en el mismo coche que ella utilizó, quedando evidenciado que el coche funcionaba correctamente. La reclamante recibió la atención médica que correspondía, firmando el desestimiento de traslado a una clínica y decidiendo continuar con su viaje.
12413	Sebastián Alexis Guerrero Yáñez	Correo electrónico	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA de conexiones a su menor hijo de 1 año, lo cual considera injusto.	Facturación o cobro	26/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0588	La TUUA en conexión INT - INT fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicación de dicha tarifa a través de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha; y dicho cobro aplica a todo pasajero, independientemente de su edad.
12414	STEFFANY YAHALY DIAZ JAVE	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que habría sido victima de un hurto en el aeropuerto, por lo que solicita que le compartan las imagenes y atiendan el oficio de la PNP	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/05/2026	11/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0581	Nuestro personal de seguridad colabora en la reserva de imágenes, a solicitud de la PNP. En este caso el oficio N° 648-2026-DIRFRO-DIVPMPSAP-COM.PENP-AIJC-SEINPOL fue atendido el 12 mayo, con la reserva de imagenes solicitadas.
12415	Jimena Garcia Quintana	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por los enchufes dentro del aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/05/2026	15/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0589	Nuestro equipo de mantenimiento viene haciendo las gestiones pertinentes para mantener operaticos los puertos USB que se encuentran en la zona de embarque.
12416	Dojorti Zanettini Valeria	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por que su equipaje de bodega registadeo con LATAM no ha llegado dese hace varios días.	No competencia	28/05/2026	29/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0543	Los procesos de entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de AVIANCA para los fines pertinentes.
12417	Fernando Dextre Marin	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el daño que sufrió su saco en el control de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	28/05/2026	15/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0590	Luego de evaluar los hecho, hemos resuelto asumir únicamente el costo de limpieza de la prenda, tomando en cuenta que si hubo participación del personal en la manipulación previa de la bandeja, donde estaban sus pertenencias.
12418	Sergio Cortes	Página Web E. P.	Pasajero solicita la devolución del pago de la TUUA en conexión, debido a que su tarjeta registra un doble pago.	Facturación o cobro	28/05/2026	08/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0569	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12419	Goya María Evangelina	Página Web E. P.	Pasajera señala que se habría realizado un cobro adicional cuando adquirió la TUUA n conexiones.	Facturación o cobro	31/05/2026	15/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0586	Luego de revisar los hechos se ha considerado devolver el monto de los 03 ticks TUUA que la reclamante adquirió en nuestra plataforma digital, tomanedo en cuenta que no han sido utilizados, a la fecha.
12420	Francis Cuestas Rios	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención del personal del servicio de vehículos eléctricos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/05/2026	12/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0582	Según consta en nuestros registros, el reclamante intentó hacer uso del servicio de vehículos electricos y frente a su solicitu, el conductor del vehiculo le explicó que dicho servicio está enfocado en el traslado de pasajeros con necesidades especiales; por consiguiente, tomando en cuenta que él no se encontraba en dicha condición, no podían prestarle el servicio.
12421	Hugo Ramiro Yanque Martínez	Correo electrónico	Pasajero cuestiona el estado de limpieza de los asientos dentro de la zona de embarque.	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0592	La limpieza de nuestras instalaciones son un tema sumamente importante para Lima Airport, por lo cual se viene supervisando las actividades de limpieza, verificado que el día de los hechos se cumplió con la frecuencia establecida en la zona de embarque.
12422	Vicas María / Vicas Florin	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su icomodidad por el doble pago que se habría registrado en su tarjeta durante la compra de la TUUA en conexiones.	Facturación o cobro	30/05/2026	05/06/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0560	Con fecha 03 de junio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12423	Mary Ysabel	Correo electrónico	Pasajera cuestiona el servicio de vehiculos electricos y refiere que debería colocarse toldo en el Boulevard	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/05/2026	09/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0570	Los vehículos electricos ubicado en el AIJC están enfocados en brindar el servicio de traslado para personas necesidades especiales, es decir aquellas con movilidad reducida, adultos mayores, embarazadas y otros.
12424	Macia	Correo electrónico	Pasajera señala que compro tickets TUUA en conexión para 4 personas, pero registro de forma errada algunos datos y considera que puede tener inconvenientes al llegar a Perú.	Facturación o cobro	30/05/2026	01/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0546	Se le explicó que los datos registrados en la plataforma disponible para la compara de tickets TUUA, son datos referenciales; motivo por el cual el sistema de control de tarjetas de embarque solo verifica que cada pasajero que cruza por el control lleve consigo el ticket correspondiente. En ese contexto, se le indicó que los datos registrados en la web no afectaran su paso por el flujo de control.
12425	Juliana Negron Quiñones	Libro de Reclamos	Usuaría manifiesta su incomodiad por el accidente que sufrió una señora en la rampa mecánica, por loo que solicita ocnocer los protocolos de atención médica en el aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	31/05/2026	08/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0567	En aquellos casos en que el usuario afectado no sea quien presente directamente el reclamo, el representante deberá contar con una carta de poder simple para interponer y tratar el reclamo. Dicho documento no ha sido remitido a la fecha, por lo qu eno podemos pronunciarnos sobre este evento. No obstante, se le indicó que contamos con un servicio de atención médica de ermergencias; el mismo que esta enficado en atender cualquier eventualidad que pueda presentarse con os viajeros, en busca de estabilizarlos para que puedan continuar con su viaje y en caso que la atención amerite trasado hacia el centro médico más cercano, se habilita una ambulancia para el traslado.
12426	Jorge Enrique Vásquez Bustamante	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el guía en los controles de seguridad, Solicita una mejor capacitación.	Calidad y oportuna prestación del servicio	31/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0591	Luego de revisar los hechos, se identificó que el personal de facilitación cumplió con explicarle que los objetos deben ir dentro de las bandejas, a fin de que los protocolos de inspección en los tomografos se realicen como corresponde.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Mayo o 2025

Caso	Usuario	Medio de presentación	Motivo del reclamo	Materia o naturaleza del reclamo	Fecha de recepción	Fecha de cierre	Estado de resolución	Número de carta que resuelve el reclamo	Conclusión
12339	Fernando Gonzalez	Página Web E. P.	Pasajero señala que realizó el pago de la TUUA en conexiones , pero registró los datos errados de su familiar:	Facturación o cobro	07/05/2026	11/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0476	Los tickets de la TUUA adquiridos en nuestra página web pueden ser utilizados con normalidad dentro de los tres (3) meses posteriores a la fecha de compra, independientemente de los datos que se hayan registrado el día de la compra, toda vez que dicha información es únicamente referencial.
12340	William melendrez ojeda	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención poco apropiada que recibió por parte del personal del aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	08/05/2026	14/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0483	Con fecha 08 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12341	Gabriel Inocêncio	Correo electrónico	Pasajera solicita la devolución del pago de la TUUA que se realizó doble en su tarjeta.	Facturación o cobro	07/05/2026	22/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0511	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante. En ese contexto, el equipo de Finanzas realizará la devolución correspondiente, la cual será confirmada por correo electrónico.
12342	Gustavo Augusto Huertas Mogollón	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un destornillador en su equipaje de mano.	Calidad y oportuna prestación del servicio	08/05/2026	15/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0486	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no esta permitido transportar destornillador, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordó de las aeronaves.
12343	Roberto di Marco	Correo electrónico	Pasajero señala que la información publicada en la web del aeropuerto habría sido inexacta en relación a hora real de aterrizaje.	Información proporcionada a los usuarios	08/05/2026	15/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0488	Con fecha 08 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, se le indicó que contamos con una central telefónica para atender las consultas de los usuarios, a través el número 517-3500.
12344	Cryss Samanta Silvano Esteban	Correo electrónico	Pasajera cuestiona la restricción de llevar una batería en su equipaje de bodega	No competencia	08/05/2026	18/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0491	Los procesos de entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de AVIANCA para los fines pertinentes.
12345	Christian Gutierrez	Página Web E. P.	Pasajero señala que no habría encontrado suficientes bebederos de agua en el terminal.	Otros	08/05/2026	20/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0507	El Nuevo AIJC cuenta con más de 20 bebederos de agua a disposición de los viajeros.
12346	Binnui Navarro Nava	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodiad por alatención que le brindó el personal de World Exchange.	No competencia	09/05/2026	14/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0481	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e inspediente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa World Exchange para las acciones pertinentes.
12347	Debbie del Carmen Menendez Bayona	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el personal en la zona de lectura de la TUUA.	Calidad y oportuna prestación del servicio	10/05/2026	27/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0528	Luego de revisar los hechos, se identificó que el familiar de a reclmante tenía problemas para que la imagen de su celular sea reconocida en el sistema de lectura de su tarjeta de embarque; motivo por el cual asignaron a otra persona del equipo operativo para asistirlo; facilitando su ingreso; a pedido del colaborador que la atendió inicialmente.
12348	José valladares Cáceres	Libro de Reclamos	Pasajero señala que sus audifonos se dañaron en el Puesto de Control de Seguridad. Solicita que se le reconozca el monto que gastó por sus audifonos	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/05/2026	28/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0529	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12349	Leonor de los milagros Cáceres Ordoñez	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona la atención que recibió por parte del personal de seguridad, al momento en que le solicitaron retirarse el calzado.	Calidad y oportuna prestación del servicio	09/05/2026	25/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0524	Luego de revisar los hechos, se verificó que la reclamante activó el pórtico detector de metales motivo por el cual le correspondía retirarse el calzado.En ese contexto, podemos concluir que nuestro personal de seguridad debe cumplir con los procesos de inspección aplicables por la autoridad aeronáutica.
12350	Enelyn Salazar Razuri	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por las condiciones de los puntos de carga de los puertos USB que se encuentran en la zona de embarque.	Otros	10/05/2026	22/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0513	Nuestro personal de Mantenimiento viene haciendo las gestiones para mantener operativos los puertos USB que menciona en el reclamo.
12351	Luis Carlos Garrido Lecca Ganoza	Correo electrónico	Usuario manifiesta su incomodiad por ala tencón que le brindaron a su esposa e hija, luego de dsembarcar de un vuelo internacional; debido a que se habrían tardado más de 40min en entregarle el coche de la bebe.	No competencia	08/05/2026	18/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0493	Las aerolíneas son responsables de gestionar la devolución de coches y sillas de ruedas en la puerta del avión para aquellos pasajeros que requieran una asistencia especial, lo cual se realiza sin participación alguna de nuestro personal. No obstante, hemos trasladado su comunicación a las líneas aéreas en general, toda vez que no logramos identificar con que línea aérea viajaron sus familiares.
12352	Oswaldo Tito Quilca	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la retención de una navaja que es un recuerdo personal.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	10/05/2026	13/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0480	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no esta permitido transportar navajas o réplicas de objetos punzo cortantes, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordó de las aeronaves.
12353	Soledad Cintya Huayllaquispe Minchola	Libro de Reclamos	Pasajera señala que perdió su vuelo debido a una orientación errada del personal ubicado en el Módulo de Informes.	Calidad y oportuna prestación del servicio	10/05/2026	28/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0530	Según consta en nuestros registros, el personal cumplió con indicarle que debía contactar con su aerolínea para validar la reprogramación de su vuelo. Afirmando que todos los pasajeros deben presentarse en el aeropuerto con 3 horas de antelación a la salida programada del vuelo.
12354	Ricardo Juárez	Mesa de Partes de E. P.	Pasajero solicita que se reserven los video sobre el accidente que sufrió con un vehículo eléctrico dentro del AIJC.	Otros	11/05/2026	01/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0547	Las imágenes registradas en nuestro CCTV sobre el incidente acontecido con el Sr. Juarez se encuentran amacenadas y resguardadeas en nuestros archivos digitales, a fin de atender cualquier eventual requerimiento de las autoridades competentes. Cabe resaltar que este pedido no califica como reclamo, por lo que corrsponde declararlo improcedente.
12355	Alexander Morrison	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la reprogramación de su vuelo	No competencia	11/05/2026	18/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0494	Los procesos de reprogramación de los vuelos están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de DELTA para los fines pertinentes.
12356	Wilder Saldaña	Mesa de Partes de E. P.	Pasajero manifiesta su incomodiad por la deficiencia en el servicio de buses AERODIRECTO	No competencia	09/05/2026	13/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0479	El servicio de Aerodirecto es administrado por el Grupo Vargas y sus servicios son supervisados por la ATU. En ese contexto, nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos que describe. No obstante, hemos trasladado el reclamo a la citada empresa para las acciones pertinentes.
12357	Blima Ludmir	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodiad por no encontrar la oficina de Tax Free en la zona pública del AIJC.	No competencia	11/05/2026	20/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0508	El Servicio de Devolución de Impuestos para Turistas está a cargo del personal de la SUNAT. En ese contexto, no somos competentes para atender el reclamo. No obstante, hemos derivado el caso al administrador de SUNAT en el AIJC para las acciones pertinentes.
12358	Betsy Moscoso Rojas	Página Web E. P.	Pasajera señala que LAP debería permitir que se utilicen coches en la zona de embarque para facilitar el traslado de los equipajes.	Otros	11/05/2026	27/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0525	Los coches portaequipajes están ubicados en los flujos de llegada y salida, considerando únicamente el traslado de los equipajes de bodega. En ese sentido, se preciso que cada aerolínea maneja sus protocolos para el límite del peso de los equipajes de bodega; por consiguiente, es responsabilidad de los pasajeros informarse sobre estas restriccione para evitar cargar un peso mayor al permtdo.
12359	Oscar Inai Orellana	Correo electrónico	Pasajero señala que sus lentes se dañaron durante la inspección de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	11/05/2026	28/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0531	Luego de realizar las verificaciones pertinentes, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Mayo o 2025									
Caso	Usuario	Medio de presentación	Motivo del reclamo	Materia o naturaleza del reclamo	Fecha de recepción	Fecha de cierre	Estado de resolución	Número de carta que resuelve el reclamo	Conclusión
12360	René León	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona la atención poco apropiada que recibió en el aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	13/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-544	Luego de revisar los hechos, se identificó que el personal ubicado en la zona de lectura de la TUUA cumplió con orientar a los viajeros sobre el flujo que debían seguir para un mejor ordenamiento; por consiguiente, no hemos enontrado evidencia de un supuesto maltrato.
12361	José Salazar	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que recibió durante la inspección.	Calidad y oportuna prestación del servicio	13/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-544	Luego de revisar los hechos, se identificó que la reclamante colocó sus pertenencias para ser inspeccionadas en el tomografo y el coche de su bebe pasó por una inspección física, la cual se realizó en estricto cumplimiento de los procesos de inspección establecidos.
12362	Devan Gormley	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la atención recibida por parte del personal del Duty Free.	No competencia	13/05/2026	19/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0500	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e inspedendiente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Lagardere para las acciones pertinentes.
12363	MARITA ISABEL VIGO BARRIOS	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que le brindó un conductor de los vehículos electricos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/05/2026	22/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0510	Con fecha 15 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, debemos resaltar que el servicio de vehículos eléctricos está enficado en facilitar el traslado de personas con movilidad reducida
12364	Mario Poblete	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la TUUA en conexión debido a que no habria recibido infomación previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	14/05/2026	15/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0484	La TUUA en conexión INT - INT fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicación de dicha tarifa a través de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha.
12365	Maria Chavarria Barroz	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona la falta de señalización hacia la zona de embarque	Información proporcionada a los usuarios	13/05/2026	18/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0492	El aeropuerto cuenta con sealización, pantallas informaticas y módulos de informes para atender las onultas de los pasajeros dentro de la zona de embarque. Asumismo, no debe perderse de vista que los pasjeros deben acceder a la zona de embarque con la debida antelación para prevenir contingncias en sus vuelos.
12366	Ninoska Alvarez Guzman	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona la atención que le brindaron a su menor hijo diagnosticado con autismo	Calidad y oportuna prestación del servicio	13/05/2026	02/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0557	Luego de revisra los hechos, se identificó que el proceso de inspección realizado se ejecutó conforme a los protocolos establecidos, sin que se evidencia algún trato inadecuado al menor, toda vez que la inspección se realizó en todo momento en presencia de sus familiares.
12367	Ana María Tristán	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta que su vuelo con detino a talara salió demorado por culpa del aeropuerto.	No competencia	14/05/2026	19/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0501	Luego de revisar los hechos, se identificó que el vuelo LA2255 estuvo demorado por temas de mantenimiento de aeronave, lo cual es ajeno a los procesos del aeropuerto.
12368	Claudio Alberto González Rojas	Correo electrónico	Pasajero solicita la devolución del pago de la TUUA en conexión, debido a que su vuelo se canceló y no realizó en tránsito en Lima.	Facturación o cobro	14/05/2026	27/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0526	Luego de realizar las verificaciones pertinentes, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12369	DAVID TEODOSIO ALANYA OCHOA	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la demora en el control de seguridad, lo cual habría originado la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/05/2026	29/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0532	Con fecha 19 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12370	ANDREY LUIZ ELIAS	Página Web E. P.	Pasajera señala que su equipaje llegó roto, por lo que solicita un resarcimiento.	No competencia	15/05/2026	18/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0490	Los procesos de entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de LATAM AIRLINES para los fines pertinentes.
12371	Daniel Rojas	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad debido a que el personal de seguridad no habría reflejado una actitud proactiva para facilitar el acceso al terminal a una señora con una lesión en el tobillo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	16/05/2026	29/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0537	Luego de realizar las verificaciones pertinentes, se identificó que el personal que nos menciona en el reclamo debió haber fracasitado el acceso de la pasajera, tomando en cuenta su lesión. En ese sentido, hemos adoptado las acciones correspondientes.
12372	Katherine Pflucker Guzmán	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona que perdió su vuelo debido a la congestión que se generó en el control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/05/2026	04/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0517	Luego de revisra los hechos, se verificó que la reclmaante accedió a la zona de embarque a las 09:49 horas y siguió el flujo regular culminando su proceso de inspección a las 10:38 horas, cuando su vuelo estaba programado para salir a las 10:40 horas. Cabe resaltar que se recomienda a los viajeros presentarse en el terminal con anticipación para realizar los controles y prevenir eventuales contongencias.
12373	Florencia Dorto Lorences	Correo electrónico	Pasajera señala que registró mal los datos durante la compra de 3 tickets TUUA en conexión por lo que solicita la devolución	Facturación o cobro	15/05/2026	19/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0502	Los tickets de la TUUA adquiridos en nuestra página web pueden ser utilizados con normalidad dentro de los tres (3) meses posteriores a la fecha de compra, independientemente de los datos que se hayan registrado el día de la compra, toda vez que dicha información es referencial.
12374	Moisés Tacsí Huamán	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona el procedimiento de hallazgos señalando que considera inaceptable que hayan desechado sus chocolates y una bolsa con chifle.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	16/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0533	Luego de revisar los hechos, se constató en imágenes que los artículos que menciona fueron desechados inmediatamente, toda vez que no califican para custodia.
12375	Aline Carolina Aguinaga Gomes	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por el daño que sufrieron sus audífonos en el control de seguridad. Solicita el reconocimiento de su bie.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	16/05/2026	20/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-504	Luego de realizar las verificaciones pertinentes, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12376	Fredy Muuguia Lopez	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la inspección que le realizaron a su menor hijo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	17/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0539	Luego de revisr los hechos, se constato que el menor activó el pórtico por lo que correspondía una inspección aleatoria, la cual se realizó en estricto cumplimiento de los protocolos establecidos.
12377	Yesenia Gomez	Correo electrónico	Pasajera señala que habría recibido un trato poco apropiado en el control de seguridad, lo cual habría provocado la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	11/05/2026	22/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-015	Con fecha 18 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12378	Santiago Hernandez	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la demora en los procesos de control de migraciones y refiere su malestar por la falta de aire acondicionado en el bus que los traslado.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/05/2026	02/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0553	Los procesos de control migratorio están a cargo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, por lo que se trasladó este punto del reclamo. Por otro lado, se le indicó que la medida aplicada obedece a la acumulación de pasajeros en el área de Migraciones; sin embargo, lamentamos que el bus que nos menciona hubiera presentado problemas con el aire acondicionado.
12379	Alejandro Miranda Soldevilla	Libro de Reclamos	Tripulante cuestiona la inspección de su equipaje en el control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	18/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0534	Luego de revisar los hechos, se determinó que el equipaje del señor excedía las medidas permitidas para equipaje de mano, motivo por el cual correspondía una inspección manual de su equipaje.
12380	Andrea Renatta Olivares Revolledo	Página Web E. P.	Pasajera señala que el pesonal que conduce los vehículos electricos no le permitió utilizar el servicio, pese a que ella identificó a personas que no tenían condición de preferencial.	Calidad y oportuna prestación del servicio	19/05/2026	29/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0535	Con fecha 20 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, debemos resaltar que el servicio de vehículos electricos está enfocado en facilitar el traslado de personas con movilidad reducida
12381	Ricardo Juárez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención que recibió luego del incidente con un vehículo eléctrico el 09 de mayo.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/05/2026	01/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0548	Los pedidos del reclamante fueron atendidos como Socitlud de Información, en base a lo que nos obliga el Contrato de Concesión y las normas aplicables. No obstante, se bridnó la atención médica que el acso ameritaba y se ha activado el seguro para las atencioens acreditadas dle caso.
12382	Augusta Leveau	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomoidad por a atención que recibió por parte del persona de Air France.	No competencia	20/05/2026	25/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-516	Los procesos de atención en la zona de check-in y sala de embarque están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de AIR FRANCE para los fines pertinentes.
12383	Natalia España	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodiad por el uso de las puertas electrónicas en el control migratorio.	No competencia	20/05/2026	25/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-518	El control migratorio esta a cargo del personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones; y dicho proceso se realiza sin intervención alguna de nuestra representada. En ese sentido, hemos derivado el caso al personal de Migraciones en el AIJC.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Mayo o 2025										
Caso	Usuario	Medio de presentaci3n	Motivo del reclamo	Materia o naturaleza del reclamo	Fecha de recepci3n	Fecha de cierre	Estado de resoluci3n	N3mero de carta que resuelve el reclamo	Conclusi3n	
12384	Daniel Maldonado	Correo electr3nico	Pasajero se1ala que se habr3a realizado un cobro doble en su tarjeta, al momento en que intent3 realizar el pago de la TUUA por la web.)	Facturaci3n o cobro	20/05/2026	26/05/2026	Concluido por desistimiento	–	El 21 de mayo de le solicit3 informaci3n adici3nal al reclamante para atender adecuadamente el reclamo. Frente a ello el reclamante contest3 indicando que no contaba con la documentaci3n solicitada, por lo que consideraba por finalizado el tr3mite	
12385	Alexandre Biscaia	P3gina Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA para pasajeros en conexi3n, toda vez que no habr3a recibido inoraci3n previa.	Facturaci3n o cobro	21/05/2026	26/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0520	La TUUA en conexi3n INT - INT fue fijada mediante Resoluci3n de Consejo Directivo N°019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicaci3n de dicha tarifa a trav3s de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha.	
12386	Danny Torres	P3gina Web E. P.	Usuario manifiesta su incomiad por el acceso al al aeropuerto y se1ala que considera inaceptave el tr3fico que se genera al salir del terminal.	No competencia	21/05/2026	29/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0538	Las decisiones vinculadas a la infraestructura vial y al dise1o del sistema de transporte p3blico para acceder al nuevo AIJC corresponden al 3mbito de competencia del MTC.	
12387	Carmen Elizabeth Zuzanibar Saavedra	Libro de Reclamos	Paasajera se1ala que perdi3 su vuelo por indicaciones del personal del aeropuerto y cuestiona la se1alizaci3n en el terminal.	Informaci3n proporcionada a los usuarios	20/05/2026	03/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0556	Seg3n nuestros registros, la reclamante contact3 con personal de seguridad a ls 20:11 horas y la orientaron hacia el punto de recarga de celulares m3s cercano, donde permaneci3 hasta las 20:40 horas; sin tomar en cuenta que su vuelo estaba programado para salir a las 20:30 horas. Cabe resaltar que el terminal se encuentra debidamente se1alizado, por lo que no podemos asumir responsabilidad por la p3rdida de su vuelo.	
12388	Marcela Carranza Morante	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su malestar por el servicio de buggies	Calidad y oportuna prestaci3n del servicio	21/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0540	Los veh3culos electricos ubicado en el AIJC est3n enfocados en brindar el servicio de traslado para personas necesidades especiales, es decir aquellas con movilidad reducida, adultos mayores, embarazadas y otros.	
12389	Nick Martell-Bundock	Correo electr3nico	Pasajero se1ala que los productos que adquiri3 en el duty free le fueron retenidos cuando lleg3 a su detsino, por lo que considera que deber3an devolverle lo que pag3 por no dejrlos con el sello que corresponde	No competencia	21/05/2026	29/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0542	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e inspediente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Lagardere para las acciones pertinentes.	
12390	Marcelo Leonard	Correo electr3nico	Pasajero manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA para pasajeros en conexi3n.	Facturaci3n o cobro	22/05/2026	26/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0521	La TUUA en conexi3n INT - INT fue fijada mediante Resoluci3n de Consejo Directivo N°019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicaci3n de dicha tarifa a trav3s de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha.	
12391	KOM CORPORATION SRL	P3gina Web E. P.	Agencia de viajes solicita la emisi3n de factura por la compra del pasaje realizado a nombre del se1or Otiniano, con la compa1a Jet Smart.	No competencia	23/05/2026	26/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0519	Las aerol3neas son responsables de emitir los comprobantes d epago que correspondan por lo servicios que le brindan a sus clientes. En ese sentido, el caso fue derivado a Jet Smart para las acciones pertinentes.	
12392	Cesar Aparcana	P3gina Web E. P.	Pasajero se1ala que no existen suficientes cajas de pago para el servicio de playa de estacionamiento.	Calidad y oportuna prestaci3n del servicio	23/05/2026	05/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0562	Contamos con 11 cajas de pago ubicadas en distintas zonas estrategicas del terminal. De igual manera venimos promoviendo el uso del aplicativo de APPARKA como medkio de pago digital y sin conacto.	
12393	Daiana Brenda Gauna	P3gina Web E. P.	Pasajera solicita la devoluci3n del pago de 3 tickets TUUA en conexi3n que realiz3 debido a que su vuelo se cancel3	Facturaci3n o cobro	23/05/2026	02/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0549	Luego del an3lisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante. En ese contexto, el equipo de Finanzas realizar3 la devoluci3n correspondiente, la cual ser3 confirmada por correo electr3nico.	
12394	Rosa Morales	P3gina Web E. P.	Usuar3a manifiesta su incomiad por la atenci3n que recib3 una persona de tercera edad en la zona control de tarjetas de embarque.	Calidad y oportuna prestaci3n del servicio	24/05/2026	02/06/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0554	En aquellos casos en que el usuario afectado no sea quien presente direcatmente el reclamo, el representante deber3 contar con una carta de poder simple para interponer y trairar el reclamo. Sin embargo, dicho documento no ha sido remitido a la fecha.	
12395	Leonardo Iturrizaga	P3gina Web E. P.	Usuario se1ala que estacion3 su veh3culo por error en la zona de larga estancia y considera injusto que le hayan cobrado el tiempo completo cuando solo permaneci3 menos de 2 horas.	Calidad y oportuna prestaci3n del servicio	24/05/2026	05/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0563	La playa de estacionamiento se encuentra debidamente se1alizada para atender las distintas necesidades de nuestros usuarios.La informaci3n sobre las condiciones de larga y corta estancia se encuentran disponibles en el terminal y en nuestra p3gina web. NO obstante, como el reclamante ha acreditado el pago que realiz3, hemos decidido excepcionalmente atender su pedido.	
12396	Jose Luis Rodriguez Alvarez	P3gina Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la orientaci3n que le brind3 el personal ubicado en el M3dulo de Informes, lo cual habr3a originado la perdida de su vuelo. Solicita que se reconozcan loos gastos en los que deb3 incurrir.	Informaci3n proporcionada a los usuarios	24/05/2026	05/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0564	Luego del an3lisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante. El reclamo ha sido atendido consolidando los reclamos N°12396_12397_12402, tomando en cuenta que est3n asociados al mismo evento.	
12397	Jose Luis Rodriguez Alvarez	P3gina Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la orientaci3n que le brind3 el personal ubicado en el M3dulo de Informes, lo cual habr3a originado la perdida de su vuelo. Solicita que se reconozcan loos gastos en los que deb3 incurrir.	Informaci3n proporcionada a los usuarios	24/05/2026	05/06/2026	Anulado por duplicidad	C-LAP-COM-2026-0564	Luego del an3lisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante. El reclamo ha sido atendido consolidando los reclamos N°12396_12397_12402, tomando en cuenta que est3n asociados al mismo evento.	
12398	Xiomara Karol3na L3pez Flores	P3gina Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA que deb3 realizar por salir a la parte p3blica para realizar un tr3mite en el INTERBANK, y refiere que nadie la habr3a orientado adecuadamente.	Facturaci3n o cobro	25/05/2026	07/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0565	Todo aquel pasajero que abandona la zona restringida por una causal que no forma parte de las causales de revalidaci3n, le correponde realizar el pago de la TUUA previo a su ingreso. Por otro lado, se le indic3 que contamos con un m3dulo de informes en la zona p3blica, a fin de que los usuarios puedan absolver sus dudas, previo a su ingreso a la zona de embarque.	
12399	Zulma Marta Jacquet	Correo electr3nico	Pasajero manifiesta su incomodidad por el doble pago que se habr3a registrado en su tarjeta durante la compra de la TUUA en conexiones.	Facturaci3n o cobro	22/05/2026	08/06/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0565	Con fechas 26 de mayo y 02 de junio, nuestra representada le remiti3 un correo electr3nico a la reclamante solicit3ndole informaci3n relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.	
12400	Jessica Millones Cherres	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona que el personal de la zona de lectura de la TUUA fue responsable de la p3rdida de su DNI. Refiere que este hecho provoc3 la p3rdida de su vuelo; por lo que solicita un resarcimiento.	Calidad y oportuna prestaci3n del servicio	23/05/2026	10/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0580	Luego de verificar los hechos se identific3 que la reclamante perdi3 su DNI en un lugar distinto al que menciona en su reclamo, el mismo que le ha sido devu3lto. Por lo expuesto no podemos asumir responsabilidad por la p3rdida de su vuelo.	
12401	Ernesto Huancachoque Arce	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomiad por el pedido de retiro de calzado en el control de seguridad.	Calidad y oportuna prestaci3n del servicio	24/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0536	Luego de revisar los hechos, se verific3 que la reclamante activ3 el p3rtico detector de metales motivo por el cual le correspond3 retirarse el calzado. Cabe resaltar que nuestro personal de seguridad debe cumplir con los procesos de inspecci3n aplicables por la autoridad aeron3utica.	
12402	Jos3 Luis Rodriguez	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la orientaci3n que le brind3 el personal ubicado en el M3dulo de Informes, lo cual habr3a originado la perdida de su vuelo. Solicita que se reconozcan loos gastos en los que deb3 incurrir.	Informaci3n proporcionada a los usuarios	24/05/2026	05/06/2026	Anulado por duplicidad	C-LAP-COM-2026-0564	Luego del an3lisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante. El reclamo ha sido atendido consolidando los reclamos N°12396_12397_12402, tomando en cuenta que est3n asociados al mismo evento.	
12403	Ingrid Aguirre Acuña	Libro de Reclamos	Pasajera se1ala que se encuentra en desacuerdo por la restricci3n de transportar unos termometros en el control de seguridad.	Da1os o p3rdidas en perjuicio de los usuarios	25/05/2026	03/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0555	Existen articulos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricci3n aplicada para este caso fue la que correspond3a, tomando en cuenta que la lista de articulos prohibidos indica que no esta permitido transportar term3metros de mercurio, toda vez que podr3an vulnerar la seguridad abordo de las aeronaves.	
12404	Gabriel Delgado De La Mata	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el da1o que sufrieron sus aud3fonos en el Puesto de Control de Seguridad. Solicita unos aud3fonos nuevos.	Da1os o p3rdidas en perjuicio de los usuarios	25/05/2026	29/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0541	Luego del an3lisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.	
12405	Jhon Alexander Campos Chavez	Derivados de OSITRAN	Pasajero cuestiona la congesti3n en el control migratorio, lo cual habr3a originado la p3rdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestaci3n del servicio	21/05/2026	10/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0581	Luego de revisar los hechos, se identific3 que el reclamante ingres3 por la zona d electura de la TUUA a las 08:32 horas y su vuelo estaba programado para salir a las 09:10 horas. Cabe resaltar que se viene reomendando a los pasajeros pasar los controles con la debida antelaci3n para prevenir eventuales contingencias. En este caso, el control de seguridad se aplic3 en base a los protocolos establecidos, tomand en cuenta que en dicho rango de tiempo se present3 un volumen considerable de viajeros.	

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Mayo o 2025										
Caso	Usuario	Medio de presentación	Motivo del reclamo	Materia o naturaleza del reclamo	Fecha de recepción	Fecha de cierre	Estado de resolución	Número de carta que resuelve el reclamo	Conclusión	
12406	Olivia	Página Web E. P.	Pasajero señala que ha percibido un olor desagradable en el recinto de Miraciones Llegadas. Asimismo, manifiesta su malestar por la concentración masiva de personas en migraciones.	Calidad y oportuna prestación del servicio	25/05/2026	10/06/2026	Infundado	-	Luego de revisar nuestros registros, se verificó que el 29 de abril, fecha en la que se precisa en el reclamo, no se ha presentado ningún repirte sobre alguna incidencia como la descrita. No obstante, nuestro equipo de Mantenimiento viene realizando una supervisión permanente al funionamiento de los equipos e instalaciones, cumpliendo con los trabajos programados desde el inicio de operación de este terminal. Con relación a la asignación de horarios para el aterrizaje de aeronaves, se le indicó que la gestión de tránsito aéreo esta sujeta a la aprobación de la DGAC.	
12407	Sandro Avendaño Candia	Página Web E. P.	Pasajero señala que su teclado se dañó durante la inspección de seguridad. Solicita un rescacimiento.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	25/05/2026	10/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0575	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.	
12408	Luis Barrantes	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad por el estacionamiento de vehículos en zonas no autorizadas y solicita que Lima Airport tome acciones.	Otros	26/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0585	Nuestro equipo operativo mantiene un monitoreo permanente de las vías principales y auxiliares del aeropuerto, a través de nuestro Centro de Control , complementado con patrullajes continuos mediante unidades de seguridad, contando con el aoyo de la PNP y la presencia de la ATU; lo cual se evidenció el día de los hechos.	
12409	Moreira Lucas	Correo electrónico	Pasajera señala que compro tickets TUUA en conexión, pero registro de forma errada algunos datos y considera que puede tener inconvenientes al llegar a Perú.	Facturación o cobro	25/05/2026	26/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0523	Se le explicó que los datos registrados en la plataforma disponible para la compara de tickets TUUA, son datos referenciales; motivo por el cual el sistema de control de tarjetas de embarque solo verifica que cada pasajero que cruza por el control lleve consigo el ticket correspondiente. En ese contexto, se le indicó que los datos registrados en la web no afectaran su paso por el flujo de control.	
12410	Martin Rust	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la atención que recibió por parte del prsonal de Migraciones.	No competencia	26/05/2026	26/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0522	El control migratorio esta a cargo del personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones; y dicho proceso se realiza sin intervención alguna de nuestra representada. En ese sentido, hemos derivado el caso al personal de Migraciones en el AIJC.	
12411	Julio Acuña Montañés	Libro de Reclamos	Pasajero señala que los conductores de los carros eléctricos se niegan a trasladar a personas que no sean de tercera edad o con necesidades especiales.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/05/2026	09/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0572	El Nuevo AIJC cuenta con un servicio de vehículos eléctricos destinado a facilitar el traslado de pasajeros con necesidades especiales hacia las distintas zonas estratégicas del terminal. Este servicio está orientado exclusivamente a personas con movilidad reducida, adultos mayores, pasajero con emergencias médicas y aquellos pasajeros que requieran asistencia especial en razón a una discapacidad sea esta visible o no visible.	
12412	Vilma Elena Rocca Durand	Correo electrónico	Pasajera señala que sufrió una caída al momento en que ingresaba al terminal, lo cual se habría originado por el estado del coche y cuestiona la atención médica que le brindaron.	Calidad y oportuna prestación del servicio	26/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0596	Según se evidencia en imágenes, la caída de la señora se produjo debido a que su equipaje se deslizó por la parte inferior del coche, sin que ella lo advirtiera, tropezandose con dicho bulto. Posteriormente, las personas que la ayudaron llevaron sus cosas en el mismo coche que ella utilizó, quedando evidenciado que el coche funcionaba correctamente. La reclamante recibió la atención médica que correspondía, firmando el desestimiento de traslado a una clínica y decidiendo continuar con su viaje.	
12413	Sebastián Alexis Guerrero Yáñez	Correo electrónico	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA de conexiones a su menor hijo de 1 año, lo cual considera injusto.	Facturación o cobro	26/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0588	La TUUA en conexión INT - INT fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicación de dicha tarifa a través de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha; y dicho cobro aplica a todo pasajero, independientemente de su edad.	
12414	STEFFANY YAHALY DIAZ JAVE	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que habría sido victima de un hurto en el aeropuerto, por lo que solicita que le compartan las imagenes y atiendan el oficio de la PNP	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/05/2026	11/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0581	Nuestro personal de seguridad colabora en la reserva de imágenes, a solicitud de la PNP. En este caso el oficio N° 648-2026-DIRFRO-DIVPMPSAP-COM.PENP-AIJC-SEINPOL fue atendido el 12 mayo, con la reserva de imagenes solicitadas.	
12415	Jimena Garcia Quintana	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por los enchufes dentro del aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/05/2026	15/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0589	Nuestro equipo de mantenimiento viene haciendo las gestiones pertinentes para mantener operaticos los puertos USB que se encuentran en la zona de embarque.	
12416	Dojorti Zanettini Valeria	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su inocmodidad por que su equipaje de bodega registadeo con LATAM no ha llegado dese hace varios días.	No competencia	28/05/2026	29/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0543	Los procesos de entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de AVIANCA para los fines pertinentes.	
12417	Fernando Dextre Marín	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su inocmodidad por el daño que sufrió su saco en el control de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	28/05/2026	15/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0590	Luego de evaluar los hecho, hemos resuelto asumir únicamente el costo de limpieza de la prenda, tomando en cuenta que si hubo participación del personal en la manipulación previa de la bandeja, donde estaban sus pertenencias.	
12418	Sergio Cortes	Página Web E. P.	Pasajero solicita la devolución del pago de la TUUA en conexión, debido a que su tarjeta registra un doble pago.	Facturación o cobro	28/05/2026	08/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0569	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.	
12419	Goya María Evangelina	Página Web E. P.	Pasajera señala que se habría realizado un cobro adicional cuando adquirió la TUUA n conexiones.	Facturación o cobro	31/05/2026	15/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0586	Luego de revisar los hechos se ha considerado devolver el monto de los 03 ticks TUUA que la reclamante adquirió en nuestra plataforma digital, tomanedo en cuenta que no han sido utilizados, a la fecha.	
12420	Francis Cuestas Rios	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención del personal del servicio de vehículos eléctricos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/05/2026	12/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0582	Según consta en nuestros registros, el reclamante intentó hacer uso del servicio de vehículos electricos y frente a su solicitu, el conductor del vehiculo le explicó que dicho servicio está enfocado en el traslado de pasajeros con necesidades especiales; por consiguiente, tomando en cuenta que él no se encontraba en dicha condición, no podían prestarle el servicio.	
12421	Hugo Ramiro Yanque Martinez	Correo electrónico	Pasajero cuestiona el estado de limpieza de los asientos dentro de la zona de embarque.	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0592	La limpieza de nuestras instalaciones son un tema sumamente importante para Lima Airport, por lo cual se viene supervisando las actividades de limpieza, verificado que el día de los hechos se cumplió con la frecuencia establecida en la zona de embarque.	
12422	Vicas María / Vicas Florin	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su icomodidad por el doble pago que se habría registrado en su tarjeta durante la compra de la TUUA en conexiones.	Facturación o cobro	30/05/2026	05/06/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0560	Con fecha 03 de junio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.	
12423	Mary Ysabel	Correo electrónico	Pasajera cuestiona el servicio de vehiculos electricos y refiere que debería colocarse toldo en el Boulevard	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/05/2026	09/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0570	Los vehículos electricos ubicado en el AIJC están enfocados en brindar el servicio de traslado para personas necesidades especiales, es decir aquellas con movilidad reducida, adultos mayores, embarazadas y otros.	
12424	Macia	Correo electrónico	Pasajera señala que compro tickets TUUA en conexión para 4 personas, pero registro de forma errada algunos datos y considera que puede tener inconvenientes al llegar a Perú.	Facturación o cobro	30/05/2026	01/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0546	Se le explicó que los datos registrados en la plataforma disponible para la compara de tickets TUUA, son datos referenciales; motivo por el cual el sistema de control de tarjetas de embarque solo verifica que cada pasajero que cruza por el control lleve consigo el ticket correspondiente. En ese contexto, se le indicó que los datos registrados en la web no afectaran su paso por el flujo de control.	
12425	Juliana Negron Quiñones	Libro de Reclamos	Usuaría manifiesta su incomodiad por el accidente que sufrió una señora en la rampa mecánica, por loo que solicita ocnozer los protocolos de atención médica en el aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	31/05/2026	08/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0567	En aquellos casos en que el usuario afectado no sea quien presente directamente el reclamo, el representante deberá contar con una carta de poder simple para interponer y tratar el reclamo. Dicho documento no ha sido remitido a la fecha, por lo qu eno podemos pronunciarnos sobre este evento. No obstante, se le indicó que contamos con un servicio de atención médica de emergencias; el mismo que esta enficado en atender cualquier eventualidad que pueda presentarse con os viajeros, en busca de estabilizarlos para que puedan continuar con su viaje y en caso que la atención amerite trasado hacia el centro médico más cercano, se habilita una ambulancia para el traslado.	
12426	Jorge Enrique Vásquez Bustamante	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el guía en los controles de seguridad, Solicita una mejor capacitación.	Calidad y oportuna prestación del servicio	31/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0591	Luego de revisar los hechos, se identificó que el personal de facilitación cumplió con explicarle que los objetos deben ir dentro de las bandejas, a fin de que los protocolos de inspección en los tomografos se realicen como corresponde.	