

C-LAP-COM-2026-0165

Callao, 06 de febrero del 2026

Señora
Roxana Gómez
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 30 de enero de 2026, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12013.

En referencia al artículo (scooter) que habría dejado en la sala de embarque de nuestro terminal por indicación del personal de la aerolínea operadora de su vuelo, 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, permítanos señalar que luego de revisar los hechos descritos en su comunicación, lamentamos sinceramente el incidente acontecido con su scooter, ya que este habría sido desechado por confusión por el personal de seguridad.

Por lo antes expuesto, hemos resuelto declarar fundado su caso y **devolverle el monto correspondiente al costo de su scooter (mismas características, marca y modelo)** que fuera desechada el pasado 24 de diciembre del 2025.

Cabe resaltar que nuestra representada solicita boletas y/o facturas para la entrega de montos compensatorios, razón por la cual para poder acceder a su solicitud necesitamos las constancias de estos.

Permítanos reiterarle las disculpas del caso por el incidente citado en su reclamo. De igual modo, reiteramos nuestro compromiso de seguir ofreciendo un servicio de calidad a todos los pasajeros y usuarios.

Ahora bien, en referencia a su solicitud del procedimiento interno aplicable al personal de seguridad, le informamos que dicho documento interno establece protocolos operativos, controles de acceso a zonas restringidas y lineamientos de seguridad física y operacional del terminal aeroportuario.

Por la naturaleza de su contenido, este procedimiento constituye información de carácter operativo, estratégico y de seguridad, destinada exclusivamente al personal autorizado para la ejecución del servicio, cuya difusión a terceros podría comprometer la seguridad y la integridad de las operaciones aeroportuarias.

En tal sentido, la referida documentación no tiene carácter público ni se encuentra sujeta a entrega o difusión externa, por lo que no podemos atender su requerimiento en este punto.

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, 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 electrónico remitido a las siguientes direcciones: mesadepartevirtual@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

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.