

C-LAP-COM-2026-0652

Callao, 8 de julio de 2026

Señor(a)
Gabriel Hugo Ramos Alva
Presente. -

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en representación de Lima Airport Partners S.R.L. (Lima Airport), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), con relación a su comunicación recibida el 25 de junio de 2026, referida al impedimento de ingreso del equipaje de su acompañante al área restringida del terminal. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el N°12501.

En primer lugar, permítanos agradecerle por el tiempo que ha tomado en comunicarnos la situación ocurrida. Lamentamos los inconvenientes que nos describe y comprendemos la preocupación que pudo generarle no haber podido continuar con normalidad su proceso de embarque.

Al respecto, luego de realizar la investigación correspondiente y revisar los registros fílmicos del caso, se verificó que la restricción de ingreso al área restringida estuvo relacionada con las dimensiones del equipaje transportado por su acompañante, el cual, por sus características, correspondía a un equipaje de bodega y no a un equipaje de mano permitido para su ingreso a la zona restringida.

En ese sentido, el personal de seguridad le brindó la información correspondiente, indicándole que únicamente pueden ingresar a dicha área los equipajes que cumplen con las dimensiones establecidas para ser transportados como equipaje de mano o en cabina, en observancia de los procedimientos operativos aplicables a todos los pasajeros y usuarios del terminal¹. En ese sentido, correspondía que su acompañante se acerque a los mostradores asignados a su aerolínea para las coordinaciones pertinentes.

Cabe resaltar que la inspección de los equipajes de bodega cumple con un tratamiento especial, lo cual es validado por la autoridad competente.

¹ Los procedimientos operativos tienen por finalidad salvaguardar la seguridad de las operaciones aeroportuarias y asegurar el normal funcionamiento del aeropuerto, por lo que su aplicación responde a criterios técnicos y se realiza de manera objetiva y uniforme para todos los usuarios, sin que las circunstancias particulares de cada caso justifiquen un tratamiento distinto al previsto en los procedimientos establecidos.

En ese contexto, tomando en cuenta que su acompañante permanecía en la zona previa al acceso a la zona restringida, siendo las 11:07 horas, usted voluntariamente decidió salir a la parte pública, siendo informado previamente sobre las condiciones de revalidación del uso de la TUUA.

Cabe resaltar que su vuelo con destino a Iquitos estaba programado para salir a las 11:45; por consiguiente, nuestra representada no puede asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo, tomando en cuenta que la restricción de acceso obedeció exclusivamente a las características del equipaje transportado por su acompañante.

Por otro lado, es oportuno señalar que contamos con un programa diseñado para facilitar el tránsito de personas con movilidad reducida y/o condición especial, el cual refiere al uso de un distintivo² que permite seguir los flujos de atención preferencial y utilizar el servicio de traslado en vehículos eléctricos para personas con condiciones y/o discapacidades visibles y no visibles. Dicho distintivo puede ser solicitado en los módulos de informes del AIJC.

Reiteramos nuestro compromiso de continuar brindando un servicio seguro, inclusivo y de calidad a todos nuestros pasajeros y usuarios.

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, 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 (517-3500).

Atentamente,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.



JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA



ROCÍO ESPINOZA OLCAY

² Lanyer de girasol

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.



Gerente General

AEROPUERTO INTERNACIONAL

JORGE CHÁVEZ

Avenida Elmer Faucett s/n – Callao

Edificio Central

T (511) 517 3100

www.lima-airport.com

Gerente de Reputación