

C-LAP-COM-2026-0278

Callao, 09 de marzo de 2026

Señor
Rafael Ramos Villanueva
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), con el fin de responder a su comunicación presentada el 28 de febrero de 2026, recibida a través de nuestra página web, referida al cambio de sala de embarque asignada a su vuelo con destino a Tumbes. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el N°12121

Sobre el particular, es oportuno señalar que, según consta en nuestros registros, el vuelo LA 20252 con destino a la ciudad de Tumbes, estaba **programado para salir a las 10:25 horas** a través de la puerta de embarque N°C20, información que fue publicada en nuestras pantallas de información de vuelos desde las **09:05 horas**, pero debido a razones operacionales, dicho vuelo fue reasignado a la sala de embarque N°C18, a partir de las **09:07 horas, información que fue publicada de manera inmediata en nuestras pantallas de información de vuelos.**

En ese contexto, podemos afirmar que el cambio de la sala de embarque se vio reflejado 2 minutos después de la publicación anterior y debemos resaltar que el proceso de embarque de dicho vuelo inició a las 10:18 horas y culminó a las 10:36 horas, es decir, el cambio de sala de embarque fue informado 1 hora con 29 minutos antes de la salida programada de su vuelo, por lo que no cabe afirmar que no se habría informado del cambio de sala.

No debe perderse de vista que, si bien nuestra representada –como operadora del aeropuerto– diseña e implementa diversas medidas para garantizar la información oportuna a los pasajeros, los mismos deben ser diligentes para verificar cualquier eventual cambio en las pantallas de información de vuelos.

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, 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: 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 (517-3500).

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.