

C-LAP-COM-2026-0567

Callao, 08 de junio del 2026

Señora
Julia Negron Quiñones
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirportPartners S.R.L.(LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 31 de mayo de 2026, a través de nuestra página web, referida a la atención que recibió una persona luego del incidente que se presentó en la rampa mecánica ubicada en la zona pública del AIJC. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12425.

Sobre el particular, debemos resaltar que en el caso que el usuario afectado no sea quien presente directamente el reclamo, el representante deberá contar con una carta poder simple, en donde el usuario lo designe como tal otorgándole poderes suficientes para interponer y tramitar su reclamo, según lo dispuesto en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de LAP¹.

En ese contexto, el pasado 01 de junio le remitimos un correo electrónico solicitándole dicho documento, así como información adicional que nos permita atender adecuadamente su reclamo. Sin embargo, a la fecha, no hemos recibido la información solicitada; por consiguiente, al no contar con la carta poder solicitada, corresponde declarar improcedente su reclamo².

No obstante, permítanos señalar que contamos con un servicio de atención médica de urgencias el cual esta enfocado en atender cualquier eventualidad que pueda presentarse con los viajeros, en busca de estabilizarlos para que puedan continuar con su viaje y, en caso resulte necesario, se activa el traslado del paciente a un centro médico para las acciones pertinentes.

¹ En base a los requisitos establecidos para la presentación de un reclamo citados en el Artículo 37 del mencionado Reglamento, el cual se encuentra publicado en nuestra página web y puede apreciar a través del siguiente enlace: <https://www.lima-airport.com/cms/consultas-y-reclamos/reclamos/reglamentos>

² Cuando quien interpone el reclamo carezca de interés legítimo, corresponde declararlo improcedente, en virtud del Artículo 40_ Causales de improcedencia del reclamo que se indican dentro del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.

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, Apelación³ o Reconsideración⁴, 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

³ 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.

⁴ 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.