

C-LAP-COM-2026-0787

Callao, 18 de agosto del 2026

Señor
Manuel Benavente
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (Lima Airport), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 24 de julio de 2026, referida al incidente que ocurrió en el elevador, mientras se encontraba con sus familiares. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12596.

En primer lugar, lamentamos sinceramente la situación acontecida y las molestias que esta situación ha ocasionado a usted y sus familiares.

Al respecto, permítanos señalar que hemos revisado nuestros registros y verificado que, tan pronto como nuestro personal tomó conocimiento de que usted y sus familiares habían quedado atrapados en el elevador, se realizaron las coordinaciones pertinentes para que el equipo técnico pudiera resolver la incidencia. Es así como, luego de validar el normal funcionamiento del equipo, permitieron que usted y sus familiares puedan salir de manera segura del elevador.

En paralelo, se coordinó la presencia del personal médico, quienes se encontraban en la zona próxima al lugar del incidente, a fin de que pudieran brindarles la atención que, de acuerdo con las circunstancias, pudieran requerir. No obstante, usted manifestó que no requerían atención médica, por lo que no fue necesaria la intervención del personal médico.

Por otro lado, tomando en cuenta su observación sobre la atención recibida del centro de ayuda, lamentamos sinceramente que el personal que atendió su llamada desde el elevador no hubiera brindado el acompañamiento esperado, ni seguido adecuadamente los protocolos establecidos para la atención de personas que eventualmente pudieran encontrarse atrapadas en un elevador.

En ese sentido, hemos adoptado las acciones pertinentes para reforzar los procesos y protocolos de atención con el personal involucrado, a fin de prevenir la ocurrencia de situaciones similares y asegurar una respuesta oportuna y adecuada antes este tipo de incidencias.

Reiteramos nuestro compromiso de continuar trabajando en la mejora constante de nuestros procesos y protocolos de atención.

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, Apelación¹ o Reconsideración², 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).

Sin otro particular que expresar, quedamos de usted.

Atentamente,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.



MILAGROS PAREDES
Gerente Central de Desarrollo
y Sostenibilidad



ROCÍO ESPINOZA
Gerente de Reputación

¹ 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.

² 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.