

C-LAP-COM-2026-0873

Callao, 31 agosto de 2026

Señora
Melisa Pinche
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), con el fin de responder a su comunicación presentada el 27 de agosto de 2026, referida a la pérdida de su vuelo SKY 5362 con destino a la ciudad de Iquitos en el pasado mes de abril. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el N°12772.

En primer lugar, permítanos agradecerle por el tiempo que le ha tomado comunicarnos la experiencia que ha tenido en este terminal, lamentamos sinceramente la situación que nos describe. En ese sentido, su comunicación ha sido derivada directamente a un representante de Sky en este terminal para las acciones pertinentes.

En caso usted desee realizar cualquier observación adicional sobre los servicios brindados por dicha compañía aérea, puede comunicarse directamente con la citada empresa a través del siguiente enlace: <https://mmb.skyairline.com/es/peru/claim-form>.

Es importante señalar que la reprogramación, o cancelación de los vuelos, así como la determinación de las medidas de atención o compensación que pudieran corresponder, son aspectos que forman parte de la operación de la compañía aérea. En ese sentido, nuestra representada no tiene injerencia en dichas decisiones ni competencia para pronunciarse sobre los aspectos materia de su comunicación¹.

Sin perjuicio de lo anterior, debemos resaltar que en caso algún usuario percibiera un trato inadecuado o una prestación defectuosa del servicio que alguna compañía aérea le brinda, deberá dirigir su reclamo ante las mismas; y, de considerarlo pertinente, luego de ello puede reportar el evento ante la autoridad competente en materia de protección al consumidor².

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

¹ Se considera improcedente, en aplicación de lo previsto en el artículo 40 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, al tratarse de un reclamo referido a un servicio no prestado por nuestra representada.

² La autoridad competente a la que hacemos referencia es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

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: 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.



MILAGROS PAREDES
Gerente Central de Desarrollo
y Sostenibilidad



ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación

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.