

C-LAP-COM-2026-0664

Callao, 13 de julio del 2026

Señor(a)
Maher Zapana Mozombite
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 28 de junio de 2026, referida a la atención que le brindó el personal ubicado en el Módulo de Informes. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12513.

En primer lugar, le agradecemos el tiempo que le ha tomado hacernos llegar su comunicación para nosotros es importante entender la experiencia de nuestros pasajeros en este terminal.

En su caso particular, permítanos señalar que según consta en nuestros registros, usted se acercó al Módulo de Informes solicitando asistencia mediante una silla de ruedas para su desplazamiento dentro del AIJC.

En atención a su requerimiento, nuestro personal le consultó si viajaba acompañada, toda vez que, el servicio de silla de ruedas que Lima Airport pone a disposición de los viajeros consiste exclusivamente en el préstamo de la silla de ruedas para que sea utilizado con el apoyo de un acompañante durante su desplazamiento dentro del terminal. Las condiciones de este servicio son difundidas en distintas zonas del terminal, así como en nuestra página web¹.

Asimismo, se le informó que las compañías aéreas brindan el servicio de asistencia en silla de ruedas desde la zona de check-in hasta el embarque, el cual se presta de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos por cada compañía aérea, sin que nuestra representada tenga injerencia alguna en dicho servicio.

En ese contexto, una vez que el personal confirmó que usted viajaba sin acompañante y luego de haberle explicado el alcance de ambos servicios, le indicó que, cuando las pantallas de información de vuelos publiquen la sala asignada para su vuelo, podía retornar al Módulo para facilitar su traslado con el servicio de vehículos eléctricos dentro de la zona de embarque.

Por lo expuesto, podemos confirmar que el personal al que usted hace referencia actuó conforme a los protocolos de atención establecidos, al brindarle la información correspondiente sobre el servicio de préstamo de silla de ruedas.

Adicionalmente, se verificó que -de manera proactiva- el personal le informó sobre una alternativa adicional de asistencia disponible dentro de la zona de embarque, con el propósito de facilitar su desplazamiento. En ese sentido, no se ha evidenciado una actuación carente de empatía, ni incumplimiento de los protocolos establecidos.

Cabe resaltar que, si bien nuestra representada —en calidad de operadora del AIJC— implementa diversas medidas orientadas a facilitar el tránsito de los pasajeros y brindar una mejor experiencia, la prestación de estos servicios se ejecutan conforme a determinados protocolos y estándares de servicio.

¹ <https://www.lima-airport.com/pasajeros/asistencia-especial>

No obstante, de la revisión realizada advertimos que el personal utilizó la expresión “pasajerita” al dirigirse a usted. Si bien dicha expresión no tuvo la intención de menoscabar su dignidad, consideramos que no resulta consistente con los estándares de comunicación que promovemos en Lima Airport. Por ello, hemos brindado la retroalimentación correspondiente al personal involucrado, reforzando la importancia de mantener un trato cordial y respetuoso en toda la interacción con los pasajeros.

Reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros servicios y continuaremos fortaleciendo las capacitaciones de nuestro personal, con el propósito de garantizar una atención clara, respetosa y oportuna para todos los pasajeros y usuarios del aeropuerto.

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, Apelación² o Reconsideración³, 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

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.

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.