

C-LAP-COM-2026-0662

Callao, 10 de julio del 2026

Señora
Sarina Ogawa
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 27 de junio de 2026, referida al incidente que sufrió al interior de uno de los buses de Aero Directo que partió desde el AIJC. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12508.

En primer lugar, le agradecemos el tiempo que le ha tomado para poner esta situación en nuestro conocimiento, lo cual nos permite conocer la experiencia de nuestros viajeros e identificar oportunidades de mejora en los servicios que se brindan en el entorno aeroportuario.

Al respecto, lamentamos sinceramente la situación que nos describe. En Lima Airport mantenemos una política de cero tolerancias frente a cualquier acto de acoso, hostigamiento, discriminación o cualquier otra conducta que vulnere la integridad y dignidad de las personas. En ese sentido, dentro de las instalaciones del aeropuerto contamos con protocolos de actuación orientados a brindar una atención oportuna a las presuntas víctimas y a coordinar de manera inmediata con la Policía Nacional del Perú (PNP), autoridad competente para atender este tipo de hechos.

No obstante, corresponde precisar que el servicio de transporte Aero Directo constituye un servicio público autorizado para operar dentro del AIJC, por la Autoridad de Transporte Urbano (ATU) y el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC). En consecuencia, dicho servicio es prestado bajo la responsabilidad de su operador, quien establece los procedimientos de atención aplicables a los incidentes que puedan suscitarse durante la prestación del servicio.

En ese contexto, si bien Lima Airport, en su calidad de operadora del AIJC, implementa diversas medidas orientadas a preservar la seguridad de los pasajeros y demás usuarios dentro del terminal aéreo, no cuenta con injerencia directa sobre los protocolos de actuación que resultan aplicables al interior de las unidades de transporte del servicio Aero Directo¹.

Sin perjuicio de ello, compartimos su preocupación por este tipo de situaciones y venimos coordinando de manera permanente con las autoridades competentes, con el propósito de fortalecer las medidas de prevención y respuesta frente a hechos que puedan afectar la seguridad y experiencia de los usuarios.

Asimismo, considerando que los hechos descritos corresponden a materias cuya investigación y eventual determinación de responsabilidades son competencia de las autoridades correspondientes,

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.

Lima Airport no cuenta con facultades para emitir pronunciamiento respecto de los hechos denunciados, ni para disponer las medidas solicitadas.

No obstante, con la finalidad de colaborar con las autoridades competentes en la investigación de su caso, mediante correo electrónico del 03 de julio, remitido por nuestro equipo de Atención de Reclamos, se solicitó información adicional que permitiera trasladar su comunicación. Sin embargo, a la fecha de emisión de la presente carta, no hemos recibido información requerida.

Lamentamos sinceramente los hechos que nos ha informado y reiteramos nuestro compromiso de continuar colaborando con las autoridades y entidades competentes para fortalecer las medidas de seguridad en beneficio de todos los usuarios del aeropuerto. Esperamos que, en una próxima oportunidad, su experiencia en este terminal sea satisfactoria.

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.