

C-LAP-COM-2025-0692

Callao, 02 de setiembre del 2025

Señor
Norman Vera
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 29 de agosto de 2025, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11412.

En referencia a su observación por el tipo de enchufes disponibles en nuestro terminal, permítanos informarle que la infraestructura de nuestro aeropuerto cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial dando cumplimiento con lo dispuesto en el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y nuestra representada, así como con lo establecido en las normas legales de infraestructura vigentes.

En ese sentido, se debe señalar que los enchufes instalados están conforme con la normativa nacional de edificaciones vigente, y cumplen con lo establecido en la Resolución Ministerial N.º 175-2008-MEM/DM. Es importante indicar que, los pasajeros y/o usuarios tienen a su disposición estaciones de recarga gratuitas en distintos puntos dentro de nuestro terminal a fin de facilitar la conectividad de aquellos pasajeros y/o usuarios que no cuenten con adaptadores. No obstante, lamentamos cualquier molestia que pudo haberle generado la situación descrita en su comunicación.

Asimismo, le agradecemos su comunicación, la misma que nos permite identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención dentro del AIJC, esperamos que su experiencia de viaje sea siempre grata con nosotros, toda vez que venimos trabajando para afinar nuestros procesos y brindar un servicio único, simple y eficiente.

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/cms/pasajeros/ositran> en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto por nuestra representada, usted puede interponer el recurso de impugnación de su

elección, Reconsideración¹ o Apelación², 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 (517-2400).

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

¹ 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.

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.