

C-LAP-COM-2026-0663

Callao, 13 de julio de 2026

Señora
Ghisela Bustamante
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 a la atención que le brindó el personal del aeropuerto, en el control TUUA. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12512.

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, lo cual nos permite identificar oportunidades de mejora.

En atención a su caso, luego de revisar nuestros registros filmicos y efectuar las verificaciones internas correspondientes, hemos identificado que la atención brindada durante su interacción con el colaborador que nos menciona en su comunicación no se ajustó a los estándares de servicio y trato cordial que promovemos en Lima Airport. Lamentamos sinceramente lo ocurrido y comprendemos el malestar que esta situación pudo haberle generado.

En ese sentido, le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes generados. Asimismo, consideramos importante mencionar que hemos adoptado las acciones correspondientes con el área involucrada, reforzando con el personal los lineamientos de atención al cliente establecidos y la importancia de mantener una comunicación respetuosa y orientada al servicio en todo momento.

Reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros procesos y con la prestación de un servicio de calidad, por lo que continuaremos fortaleciendo las competencias de nuestro personal para prevenir que situaciones similares vuelvan a presentarse.

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,

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 (517-3500).

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

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.