

C-LAP-COM-2026-0835

Callao, 24 de agosto de 2026

Señor(a)
Rocio Flores
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 31 de julio de 2026, referida a la atención que recibieron usted y su señora madre por parte del personal que conduce los vehículos eléctricos dentro del terminal. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12610.

En primer lugar, agradecemos el tiempo que ha tomado en comunicarnos la situación descrita y comprendemos su preocupación, especialmente considerando las condiciones particulares de salud que señala respecto de su madre.

Al respecto, debemos señalar que el servicio de traslado mediante vehículos eléctricos (tipo buggy) se brinda de manera preferencial a pasajeros que requieren asistencia, procurando mantener un orden de atención desde los puntos de recojo establecidos, especialmente durante periodos de alta afluencia. Esta medida permite atender de manera ordenada a los pasajeros que se encuentran esperando el servicio y evitar que los vehículos lleguen a dichos puntos con su capacidad ocupada.

En atención a su caso, luego de revisar nuestros registros, hemos verificado que mientras el vehículo estuvo detenido cerca del espigón C, su señora madre y otros pasajeros abordaron el vehículo esperando ser trasladados.

Sin embargo, durante dicho momento, el conductor recibió una comunicación en la que se le informó sobre la alta afluencia de pasajeros que se encontraban esperando el servicio en el paradero establecido. Ante esta situación, el conductor solicitó a todos los pasajeros que habían abordado el vehículo que descendieran, a fin de respetar el orden de atención de quienes se encontraban esperando en el punto de recojo.

En ese sentido, dicha actuación respondió a los lineamientos establecidos para la prestación del servicio, particularmente ante situaciones de alta demanda.

Ahora bien, con relación a la eventual caída que pudo haber sufrido su señora madre mientras descendía del vehículo, hemos verificado que, tan pronto el conductor advirtió la situación de riesgo, procedió a detener el vehículo y brindarle las disculpas correspondientes.

Sin perjuicio de ello, **hemos coordinado con nuestro proveedor a fin de reforzar con su personal los lineamientos de seguridad durante la prestación del servicio,** haciendo especial

énfasis en la necesidad de verificar que los pasajeros hayan culminado completamente su ingreso o descenso antes de iniciar nuevamente la marcha.

Por otro lado, respecto del segundo incidente señalado en su comunicación, hemos revisado los registros correspondientes, constatando que luego de que ustedes solicitaron el servicio a otro conductor de vehículo eléctrico ubicado cerca del espigón A, se permitió únicamente que su señora madre subiera al mismo, tomando en cuenta la atención preferencial que su condición requería.

Comprendemos que usted esperaba poder acompañarla durante el traslado y lamentamos que no haya sido posible.

Sin embargo, de acuerdo con la información obtenida, dicha decisión se produjo en un contexto de alta afluencia de pasajeros que requerían atención preferencial. Asimismo, nuestros registros filmicos permiten identificar que, pocos segundos después de que su señora madre abordó el vehículo, otros pasajeros que también requerían asistencia solicitaron el servicio, por lo que correspondía mantener el criterio de atención establecido.

Asimismo, respecto de su observación sobre la presencia de otros pasajeros en el vehículo, se verificó que estos correspondían a usuarios que también requerían atención preferencial, entre ellos una pasajera con embarazo avanzado y un pasajero con discapacidad no visible, por lo que su traslado se encontraba comprendido dentro de los criterios de atención del servicio.

En ese sentido, si bien lamentamos el momento de preocupación que pudo generarse durante el descenso de su señora madre, de la información recabada se advierte que el servicio de traslado finalmente fue brindado y que las decisiones adoptadas respecto del traslado de su persona, en calidad de acompañante, respondieron a criterios operativos relacionados con la capacidad de los vehículos y la necesidad de mantener una atención ordenada y priorizada de los pasajeros que requerían asistencia por alguna y se encontraban esperando el servicio.

Sin perjuicio de ello, agradecemos que nos haya comunicado lo ocurrido, pues este tipo de situaciones **nos permite reforzar con el personal la importancia de extremar las precauciones durante el abordaje y descenso de los pasajeros**, así como mantener en todo momento una atención adecuada y orientada a las necesidades de quienes requieren asistencia durante su permanencia en el terminal.

Lamentamos las molestias y el momento de preocupación que esta situación pudo ocasionarle a usted y a su madre, y reiteramos nuestro compromiso de continuar trabajando en la mejora de los servicios de asistencia que se brindan a nuestros pasajeros y usuarios.

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: mesadeparteshvirtual@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

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.