

C-LAP-COM-2025-1119

Callao, 29 de diciembre de 2025

Señor(a)
Alvaro Aubele
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (en adelante, Lima Airport), operador del Nuevo Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 29 de diciembre de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11856.

En referencia al trato inadecuado que habría recibido por parte del personal de Migraciones, permítanos informarle que como operadores de este terminal buscamos que los pasajeros, usuarios y público en general reciban el mejor servicio y trato posible, toda vez que la experiencia de nuestros pasajeros es fundamental y parte de nuestra cultura corporativa.

En ese sentido, es oportuno mencionar que el control migratorio es una función del Estado peruano, y es el personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones el que se encarga de dicha función. En ese sentido, siendo que el personal de Migraciones depende únicamente de dicha entidad estatal y no de nuestra representada, carecemos de competencia para atender su comunicación¹.

No obstante, en atención a lo que nos indica hemos procedido a derivar su caso al personal de Migraciones que labora en el AIJC, a fin de que tomen las acciones que correspondan. En ese sentido, le sugerimos de considerarlo pertinente, contactar directamente con personal de MIGRACIONES a través del siguiente enlace: https://reclamos.servicios.gob.pe/?institution_id=217

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

¹ Se considera improcedente en aplicación de lo previsto en los numerales 5 y 10.2.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP, al tratarse de un reclamo referido a un servicio no prestado por nuestra representada y sujeto al ámbito de competencia de otra entidad.

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, Reconsideración² o Apelación³, 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

² 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.

³ 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.