

C-LAP-COM-2026-0396

Callao, 15 de abril del 2026

Señora
Patricia Palacios Aparicio
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirportPartners S.R.L.(LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 28 de marzo de 2026, a través de nuestro libro de reclamos, referida a la pérdida de su vuelo JA 7731 con destino a la ciudad de Santiago el pasado 27 de marzo de 2026. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12223.

En primer lugar, le agradecemos por el tiempo que le ha tomado registrar su reclamo con nosotros, lo cual nos permite analizar mejor nuestros procesos. En atención a su comunicación, procedemos a atender la misma, bajo los siguientes extremos:

(i) Respetto a la atención que le brindó el personal de Jet Smarr

Sobre el particular, debemos manifestarle que, si bien nuestra representada administra la infraestructura de este terminal, no tenemos ninguna injerencia sobre el personal que labora en las líneas aéreas, ni en los procedimientos que dichas compañías manejan para la reprogramación de sus vuelos, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido¹.

Sin perjuicio de ello, debemos informarle que como operadores de este terminal buscamos que los pasajeros, usuarios y público en general reciban el mejor servicio posible. En ese sentido, hemos puesto su comunicación en conocimiento de un representante de la compañía JET SMART, para los fines que correspondan.

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.

En tal sentido, cualquier consulta o solicitud respecto de los hechos que dan origen a su comunicación, deberá dirigirla –de considerarlo pertinente- a la compañía aérea en mención, a través del siguiente enlace: <https://jetsmart.com/pe/es/centro-de-ayuda>.

(ii) Respeto a la falta de información por parte del personal de JetSmart

Permítanos señalar que el vuelo JA7731 con destino a la ciudad de Santiago estaba programado para salir a las 23:35 horas y dicha información se vio reflejada en las pantallas de información de vuelos desde las 15:32 horas, tal y como consta en nuestros registros.

Cabe mencionar que siendo las 22:20 horas, nuestras pantallas de información de vuelos reflejaron la sala de embarque asignada (C14), a fin de que todos los pasajeros puedan acercarse a dicha zona para cumplir con los procesos de verificación a cargo de la compañía aéreas para facilitar su proceso de embarque.

No debe perderse vista que las compañías aéreas y Lima Airport venimos recomendando a todos los pasajeros de vuelos internacionales presentarse en el terminal aéreo con al menos tres (3) horas de anticipación, a fin de que puedan completar los controles correspondientes de manera oportuna y prevenir eventuales contingencias².

Por lo expuesto, la información estuvo disponible para los viajeros con la debida antelación; por consiguiente, no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.

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, Apelación³ o Reconsideración⁴, 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

² Cabe resaltar que, en virtud de lo establecido por OSITRAN, la entidad prestadora (entiéndase, LAP) no es responsable por la pérdida del vuelo debido a la tardanza del pasajero como consecuencia de su falta de diligencia ordinaria sobre la anticipación con la que debe apersonarse para seguir su proceso de embarque. Información recogida en los Expedientes N°026-2012-TSC-OSITRAN y N°88-2013-TSC-OSITRAN).

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.

⁴ 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.

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