

C-LAP-COM-2025-0966

Callao, 25 de noviembre de 2025

Señor
Félix Cuty
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), para dar respuesta a su comunicación presentada el 25 de noviembre de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11687.

En atención a su comunicación, cumplimos con resolver el reclamo presentado por usted bajo las consideraciones que a continuación exponemos:

(I). Respeto a la infraestructura y diseño de nuestras instalaciones

Sobre el particular, 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 referencia al presente punto, debemos señalar que, la infraestructura de nuestro aeropuerto cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial. Estos estándares están esencialmente enfocados hacia el cumplimiento de la operatividad en beneficio de nuestros pasajeros y operadores de servicios aeroportuarios, como usuarios principales del aeropuerto y cumpliendo 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 vigente.

En este contexto, podemos afirmar que, nuestra representada cumple con las obligaciones correspondientes indicadas en el contrato de Concesión. No obstante, agradecemos que se tome el tiempo para compartir con nosotros su experiencia en nuestras instalaciones y lamentamos que esta no haya sido satisfactoria; sin embargo, es importante mencionar que también hemos recibido valoraciones positivas por parte de otros pasajeros que han manifestado su conformidad con los diseños implementados.

(II).Respecto a la implementación de carros eléctricos

En referencia al presente punto, debemos señalar que en, dentro del terminal se emplea de forma excepcional vehículos eléctricos para el transporte de pasajeros preferenciales siguiendo un criterio de uso para su acceso, como, por ejemplo: usuarios de emergencia médica y pasajeros preferenciales.

Asimismo, permítanos señalar que en caso algún pasajero requiera de asistencia personalizada, son las compañías aéreas las responsables de brindar dicho servicio, asignando personal para el soporte correspondiente, sin intervención alguna de nuestra representada.

(III). Respecto a su solicitud de la habilitación del acceso peatonal de nuestro terminal

En referencia a este extremo, le informamos que, según lo indicado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), la distancia entre el puente modular y el nuevo terminal hace inviable el tránsito peatonal por razones de seguridad y funcionalidad. Por tal motivo, el MTC en coordinación con la ATU, han implementado el servicio de transporte público AeroDirecto, para facilitar el acceso al nuevo Aeropuerto Internacional Jorge Chávez; cabe indicar que las decisiones vinculadas a la infraestructura vial y al diseño del sistema de transporte público hacia el nuevo Aeropuerto Internacional Jorge Chávez corresponden al ámbito de competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), en coordinación con la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU).

No obstante ello, desde nuestra posición como operadores, mantenemos una coordinación constante con las autoridades correspondientes y reafirmamos nuestra disposición para colaborar en la mejora continua del servicio y en la evaluación de medidas que contribuyan a una mayor accesibilidad, siempre dentro del marco de nuestras competencias y en articulación con las entidades responsables.

Agradecemos su comunicación, ya que nos permite identificar oportunidades de mejora y continuar trabajando, en coordinación con las autoridades competentes, para brindar una experiencia cada vez más eficiente y segura a todos nuestros 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

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.



AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ
Avenida Elmer Faucett s/n – Callao
Edificio Central
T (511) 517 3100
www.lima-airport.com

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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan José Salmón Balestra".

JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA
Gerente General

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rocío Espinoza Olcay".

ROCÍO ESPINOZA OLÇAY
Gerente de Reputación