

C-LAP-COM-2025-0549

Callao, 01 de agosto del 2025

Señor
Jimmy Rosales
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 30 de julio de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11286.

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

(I). Respetto a la demora que indica habría tenido por las fallas en los equipos del personal de Migraciones lo que habría generado la pérdida de su vuelo

Sobre el particular, permítanos explicarle 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, el personal y equipamiento de Migraciones depende únicamente de dicha entidad, sin que nuestra representada tenga injerencia alguna en dichos procedimientos, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido¹.

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.

(II). Respetto a que el personal de la aerolínea LATAM no le habría permitido embarcar y no habrían atendido su reclamo

En relación a este extremo, permítanos indicarle que, lamentamos sinceramente la incomodidad que le ha generado la situación descrita en su comunicación.

Asimismo, debemos señalar que, si bien nuestra representada administra la infraestructura que permite a las aerolíneas brindar sus servicios, son éstas las que –bajo su responsabilidad– realizan la inspección y/o procedimientos de atención de pasajeros, cancelaciones,

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.

reprogramación y demás sin que nuestra representada tenga injerencia alguna en dichos procedimientos, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido².

Sin perjuicio de lo anterior, debemos resaltar que en caso algún usuario percibiera un trato inadecuado o una prestación defectuosa del servicio que alguna compañía aérea le brinda, deberá dirigir su reclamo ante las mismas; y, de considerarlo pertinente, luego de ello puede reportar el evento ante la autoridad competente en materia de protección al consumidor³.

En ese sentido, en caso de tener alguna consulta o solicitud respecto de los hechos que motivaron su comunicación, de considerarlo pertinente, le sugerimos contactar directamente con la compañía operadora de su vuelo a través del siguiente enlace: <https://www.latamairlines.com/pe/es/centro-ayuda/crear-caso>

(III). Respecto a la respuesta de su reclamo interpuesto ante el OSITRAN

En relación a este punto, debemos indicarle que su solicitud debe consultarlo directamente en la institución donde realizó su reclamo.

En ese sentido, le sugerimos contactar directamente con el OSITRAN a través del siguiente enlace: <https://www.ositran.gob.pe>

(IV). Respecto a que no habría sido atendido su reclamo por parte del área de reclamos de LAP

Con relación a este punto, de acuerdo con nuestros registros, con fecha 15 de julio, remitió vía correo electrónico solicitando información sobre un reclamo presentado el 15 de junio ante el OSTRAN; por lo que, se le indicó que debía realizar la consulta del estado de su reclamo ante la misma institución.

Posteriormente, el día 18 de julio se comunicó nuevamente con nuestra representada por ese medio e indicó que también debía presentar su reclamo ante LAP; es así como, ese mismo día se le solicitó brindar la información indispensable para interponer su reclamo.

Es así como, con fecha 22 de julio, usted remitió su información personal, y se le brindó un acuse de recibo a fin de informarle que su reclamo de fecha 22 de julio de 2025, había sido ingresado en el sistema de gestión de reclamos de LAP con el número 11250.

Ahora bien, siendo las 17:39 horas del 22 de julio se le remitió un correo a la dirección electrónica [Jimmy Aurelio Rosales Huamani \(jrosales@uni.edu.pe\)](mailto:jrosales@uni.edu.pe) (consignada en su correo), en el que se le solicitaba brindar información adicional no contenida en su reclamo en un plazo no mayor a 2 días hábiles a fin de dar una adecuada atención a su reclamo en los plazos establecidos. No obstante, no se recibió respuesta de su parte.

² 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.

³ La autoridad competente a la que hacemos referencia es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

Por lo que, con fecha 30 de julio se le remitió la carta de respuesta a su reclamo y se le indicó que, de no estar conforme con lo resuelto por LAP, podía presentar una impugnación a la carta de respuesta de su reclamo a través de esta vía (entiéndase, correo electrónico) cumpliendo con los requisitos que están previstos en la normativa aplicable.

En ese sentido, nuestra representada cumplió con informar debidamente sobre el procedimiento administrativo de atención de reclamos, a fin de que proceda a realizar los actos que mejor se ajusten a cautelar sus intereses.

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/cms/pasajeros/ositran> en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto por nuestra representada, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Reconsideración⁴ o Apelación⁵, 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: mesadepartevirtual@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

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.

⁵ 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.