

C-LAP-COM-2025-0978

Callao, 28 de noviembre del 2025

Señor(a)
Thalia Chaquilla
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 el 26 de noviembre de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11691.

En referencia a que habría perdido su vuelo debido a la demora del bus que realiza su recorrido hasta el interior del aeropuerto, 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.

Sobre el particular, es importante señalar que, según lo informado 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), motivo por el cual, carecemos de competencia para atender su pedido¹.

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

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.

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 OLÇAY

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.