

C-LAP-COM-2026-0239

Callao, 26 de febrero del 2026

Señor(a)
César Gajardo Soto
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 26 de febrero de 2026, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12111.

En relación con su malestar respecto a la señalización de los flujos vehiculares, deseamos señalar que, como operadores del terminal, procuramos que pasajeros, usuarios y público en general reciban un servicio adecuado, considerando que la experiencia del usuario constituye un eje fundamental de nuestra gestión.

Al respecto, informamos que la infraestructura del aeropuerto, incluida la señalización vehicular, cumple con los requerimientos y estándares aplicables a una infraestructura aeroportuaria de carácter internacional, en concordancia con lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano y con la normativa vigente. La señalética implementada permite diferenciar los distintos flujos de circulación y responde a un esquema operativo diseñado para garantizar el orden, la seguridad y la fluidez del tránsito dentro del terminal.

En ese sentido, la señalización actualmente instalada cumple con los estándares y disposiciones aplicables. No obstante, agradecemos el tiempo que se ha tomado para compartir su experiencia, la cual valoramos como un aporte dentro de nuestro proceso permanente de revisión y optimización de los servicios e información que ponemos a disposición de los usuarios del AIJC.

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

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.

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 (517-3500).

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