

**C-LAP-COM-2026-0582**

Callao, 12 de junio de 2026

Señora  
Francis Cuestas  
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), con el fin de responder a su comunicación presentada el 30 de mayo de 2026, referida a la atención del personal del servicio de vehículos eléctricos en la zona de embarque. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con que el N°12420.

En referencia a su comunicación, 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.

Sobre el particular, hemos verificado que, según consta en nuestros registros filmicos, usted ingresó a la zona restringida a las 18:47 horas, pasando por el control de lectura de la tarjeta de embarque, y posteriormente accedió al espigón A, donde intentó ser trasladado en un vehículo eléctrico hacia su sala.

Frente a su solicitud, el conductor del vehículo le explicó las condiciones del servicio de vehículos eléctricos, el cual está enfocado -de manera exclusiva- a brindar asistencia a pasajeros que requieran una atención preferencial, entre ellos personas con movilidad reducida, personas de la tercera edad, pasajeros que requieran atención por emergencias médicas y aquellos con presenten alguna condición que requiera apoyo; por lo que no podían atender su pedido.

Si bien nuestra representada pone a disposición de los viajeros el servicio de vehículos eléctricos para el traslado de los pasajeros en condición especial hacia las distintas zonas estratégicas de nuestro terminal. Este servicio facilita el traslado para dichos pasajeros, pero no reduce el tiempo de llegada a la puerta de embarque asignada a su vuelo.

En ese contexto, podemos afirmar que su vuelo SKY 5426 con destino a la ciudad de Piura concluyó su proceso de embarque a las 18:51 horas; tomando en cuenta que su hora de salida estaba programada para las 19:00 horas; y desafortunadamente usted llegó a dicha sala a las 18:54 horas.

Recordemos que nuestra representada junto a las compañías aéreas viene recomendando a todos los pasajeros de vuelos nacionales presentarse en el terminal aéreo con al menos dos (2) horas de anticipación a la salida programada de sus vuelos<sup>1</sup>, a fin de que puedan completar los controles correspondientes de manera oportuna y prevenir eventuales contingencias.

Por lo antes expuesto, podemos afirmar que nuestro personal viene cumpliendo con los protocolos establecidos para el servicio de traslado de personas que requieran atención preferencial.

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, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Reconsideración<sup>2</sup> o Apelación<sup>3</sup>, 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](mailto:mesadepartesvirtual@lima-airport.com) y/o [reclamos@lima-airport.com](mailto: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

---

<sup>1</sup> 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).

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.