

C-LAP-COM-2025-0576

Callao, 07 de agosto de 2025

Señor(a)
Silvia Carlos
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 28 de julio de 2025, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11282.

En referencia a que se debería tener un área adecuada para recibir a los pasajeros que necesitan asistencia para brindarles apoyo hasta el counter de su aerolínea, 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, le informamos que el diseño del nuevo terminal de pasajeros del AIJC, se ha realizado siguiendo estándares internacionales con el objetivo de brindar mayor comodidad a los usuarios de este; es en cumplimiento de lo anterior que los pasajeros y/o usuarios tienen a su disposición butacas, rampas, ascensores, escaleras eléctricas y/o carritos de golf (exclusivo para personas con movilidad reducida) distribuidas estratégicamente a lo largo de nuestras instalaciones tanto en la zona pública como en la zona restringida, a fin de que puedan disponer de los mismos de acuerdo a sus necesidades. Cabe señalar que, en el 1er y 3er nivel dentro del AIJC, contamos con módulos de información donde los pasajeros y/o usuarios pueden solicitar el préstamo de sillas de ruedas para su uso en la zona pública hasta tomar contacto con su aerolínea y solicitar el servicio de asistencia en caso de requerirlo.

Del mismo modo, es importante mencionar que, las aerolíneas son responsables exclusivas de la atención y los servicios especiales que brindan a sus pasajeros, sin que nuestra representada tenga injerencia alguna en dichos procedimientos.

No obstante, entendemos plenamente su inquietud, y agradecemos sus sugerencias. Esperamos que su próxima experiencia en este terminal sea grata y tenga la seguridad que seguiremos trabajando con la comunidad aeroportuaria para superar las expectativas de nuestros pasajeros, lo cual constituye una de nuestras principales preocupaciones.

Finalmente, debemos indicar que de conformidad con lo establecido la sección III del 'Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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, 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 o correo electrónico remitido a las siguientes direcciones: mesadepartesevirtual@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

¹ El plazo para que la Entidad Prestadora resuelva 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 ante OSITRAN, en segunda instancia, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación.