

C-LAP-COM-2025-0578

Callao, 08 de agosto de 2025

Señor(a)
Maria Guerrero
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 30 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 11284.

En referencia a que no habría podido usar las butacas debido a que había personas descansando en ellas, 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.

En atención a los hechos que nos menciona en su comunicación, debemos manifestarle que la comodidad de nuestros usuarios y pasajeros es un tema sumamente importante para nuestra representada, por ello, al haber cumplido con nuestra obligación de brindar confort y seguridad, no se puede imputar a nuestra empresa acciones y/o conductas inadecuadas de las personas que acceden a la zona pública y/o restringida de nuestras instalaciones, ya que constituyen hechos que escapan a la esfera de responsabilidad de nuestra representada.

Agradecemos su comunicación la misma que nos permite identificar oportunidades de mejora en nuestros servicios y esperamos que su próxima experiencia en este terminal sea grata. Seguiremos trabajando 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.