

C-LAP-COM-2025-0577

Callao, 07 de agosto de 2025

Señor(a)
Lourdes Gonzales
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 29 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 11283.

En referencia a que no habría facilidades de acceso desde el estacionamiento hasta el terminal para las personas de movilidad reducida, 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 rampas, ascensores y/o carritos de golf (exclusivo para personas con movilidad reducida) desde el estacionamiento, a fin de que puedan trasladarse de acuerdo a sus necesidades.

Es importante mencionar que, en caso el pasajero y/o usuario llegara a través de transporte público, contamos con carritos de golf a disposición de las personas preferenciales para su acercamiento al terminal. Por otro lado, en caso el pasajero y/o usuario llegara mediante transporte particular, puede descender directamente en el 3er nivel e ingresar de manera más rápida a la zona de check in. Cabe señalar que, en el 1er y 3er nivel dentro del AIJC, contamos con módulos de información donde se puede solicitar el préstamo de sillas de ruedas para su uso en la zona pública.

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

No obstante, 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: mesadeparteshvirtual@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.