

C-LAP-COM-2026-0665

Callao, 13 de julio del 2026

Señor(a)
Astrid Escobar Diaz
Presente. -

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (Lima Airport), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 29 de junio de 2026, referida al recojo de pasajeros desde la vía vehicular. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12517.

Agradecemos el tiempo que se ha tomado para compartir su experiencia. Sus comentarios nos permiten identificar oportunidades de mejora en nuestros servicios.

Al respecto, debemos señalar que las vías vehiculares de acceso dentro del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se encuentran debidamente señalizadas, **a fin de que los usuarios puedan orientarse** y dirigirse hacia los distintos puntos de interés, tales como la playa de estacionamiento, la vía libre o la vía de salidas ubicada en el nivel 3.

En relación con su comunicación debemos resaltar que la vía elevada o vía de salidas ubicada en el nivel 3; se encuentra debidamente señalizada y permite únicamente **dejar pasajeros**; toda vez que el recojo de los mismos debe realizarse a través de las vías disponibles o utilizando el estacionamiento, cuyas condiciones de uso se encuentran detalladas en nuestra página web: <https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/condiciones-de-uso>

Cabe precisar que, en el caso que usted decidiera no asumir un gasto adicional, nuestra representada pone a disposición de todos los viajeros el acceso a la vía libre en el segundo nivel, ubicado en la zona continua al boulevard.

En ese contexto, debemos resaltar que el pago que deben realizar los usuarios que decidan estacionar sus vehículos en la playa de estacionamiento del AIJC obedece a políticas tarifarias revisadas con el regulador, las cuales son informadas oportunamente en distintas zonas del terminal, así como en nuestra página web.¹

¹ <https://www.lima-airport.com/pasajeros/estacionamientos/corta-estancia>

Por lo expuesto, la orientación brindada por el personal de seguridad de nuestra representada fue la que correspondía a su caso.²

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, Apelación³ o Reconsideración⁴, 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 (517-3500).

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

² Por consiguiente, se declara infundado su reclamo.

³ 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.

⁴ 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.