

C-LAP-COM-2025-1012

Callao, 11 de diciembre del 2025

Señora
Julia Nancy Begazo Supo
Presente:-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el día 28 de noviembre de 2025, a través del OSITRAN. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de reclamos con el número 11706.

Con relación a que no habría recibido asistencia que requería para trasladarse junto a su familiar hasta nuestro terminal luego de que su movilidad se averiara, 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.

De acuerdo con la investigación realizada, hemos tomado conocimiento a través del informe de Apparka que a las 14:37:34 horas se observó un vehículo con un aparente desperfecto en el neumático. Minutos después, tres pasajeros descendieron del vehículo —uno de ellos en silla de ruedas— y se aproximaron hacia las barreras de ingreso del área curbside. A las 14:52 horas, pese a las indicaciones del colaborador de Apparka, usted ingresó por el carril 6 del acceso vehicular, situación que puso en riesgo su integridad física y la de su acompañante, debido a que dichas vías están destinadas exclusivamente al tránsito de vehículos.

Ahora bien, según el informe de Apparka, el personal de dicha empresa le indicó que debía utilizar las zonas peatonales; sin embargo, usted continuó por el área vehicular, exponiéndose a un posible accidente. Las imágenes también mostraron que la zona peatonal más cercana era la promenade, desde donde pudo haber solicitado un servicio de transporte de su elección.

Respecto a la asistencia mencionada, debemos señalar que, el servicio de asistencia para el proceso de embarque o desembarque —incluyendo apoyo con silla de ruedas u otros medios **dentro del terminal**— es brindado exclusivamente por las aerolíneas, sin intervención de LAP en dicho procedimiento. Asimismo, resulta importante mencionar que ni LAP ni las aerolíneas brindan servicios de traslado externo hacia el terminal, por lo que el desplazamiento hasta el acceso a este (promenade y/o piso 3) es responsabilidad inherente del pasajero.

Por lo antes expuesto, no podemos acceder a su solicitud. No obstante lo anterior, lamentamos la incomodidad que le haya generado la situación que nos menciona y agradecemos su comunicación, la cual nos permite identificar oportunidades de mejora en los procesos dentro del AIJC.

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, 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: mesadepartesvirtual@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 OLÇAY
Gerente de Reputación

¹ 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.

² 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.