

C-LAP-COM-2026-0655

Callao, 8 de julio de 2026

Señor(a)
Grecia Villafuerte
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (LAP) operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), con el fin de responder a su comunicación presentada el 29 de junio de 2026, referida al trato inadecuado por parte de la conductora del servicio de taxi. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el N°12451.

En referencia a su comunicación, 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.

En dicha línea, con fecha 2 julio, nuestra representada le remitió un correo electrónico solicitándole información relevante, a fin de atender adecuadamente su comunicación. Lamentablemente, hasta la fecha no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento, lo cual forma parte fundamental para realizar la investigación de su caso.

Considerando lo anterior y en atención a lo previsto en el artículo 38 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, corresponde declarar inadmisile su reclamo, procediéndose al archivo de este.

Es importante señalar que el servicio de taxis autorizados por Lima Airport se ofrece únicamente en la vía controlada, la cual se encuentra ubicada en el primer nivel, cerca al terminal de pasajeros, lo cual se difunde en nuestra página web¹.

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, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección,

¹ Para revisar a detalle dicha información visite el siguiente enlace: <https://www.lima-airport.com/pasajeros/transporte/taxi>

Reconsideración² o Apelación³, 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 (517-3500).

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 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.

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.