

C-LAP-COM-2026-0572

Callao, 09 de junio de 2026

Señora
Julio Acuña
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 27 de mayo de 2026, referida a que los conductores de los carros eléctricos se niegan a trasladar a personas que no sean de la tercera edad o con necesidades especiales dentro de la terminal. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el N°12411.

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 ese sentido, Lima Airport ha implementado facilidades¹ de accesibilidad e inclusión en toda su terminal. Contamos con un servicio de vehículos eléctricos destinado a facilitar el traslado de pasajeros con necesidades especiales hacia las distintas zonas estratégicas del terminal. Este servicio está orientado exclusivamente a personas con movilidad reducida, adultos mayores, pasajero con emergencias médicas y aquellos pasajeros que requieran asistencia especial en razón a una discapacidad sea esta visible o no visible.

En relación con su caso, hemos revisado nuestros registros fílmicos y verificado que usted fue trasladado por el vehículo N° 05 desde la zona de embarque C hasta la zona previa a las escaleras eléctricas, atendiendo su condición de adulto mayor. Asimismo, se constató que el conductor puso el servicio a su disposición.

Luego de culminado el servicio, usted manifestó su desacuerdo ante otro conductor, al considerar que el citado servicio debería encontrarse disponible para todos los viajeros. Frente a ello, el personal cumplió con informarle que, de acuerdo con los lineamientos vigentes el

¹ <https://www.lima-airport.com/pasajeros/asistencia-especial>

servicio está destinado exclusivamente a pasajeros con movilidad reducida (PMR) o que requieran asistencia especial².

Por lo expuesto, podemos concluir que nuestro personal actuó conforme a los protocolos y procedimientos establecidos para la prestación de este servicio.

Sin perjuicio de ello, seguiremos reforzando las capacitaciones y lineamientos dirigidos a nuestro personal, con el fin de mantener los estándares del servicio. Asimismo, invitamos a nuestros pasajeros y usuarios a contribuir en la construcción de un entorno seguro, eficiente y cordial para todos.

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, Reconsideración³ o Apelación⁴, 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 Es importante resaltar que el mencionado servicio está enfocado en facilitar el traslado de los pasajeros en dicha condición, sin perder de vista que dicho traslado no reduce el tiempo de llegada a la puerta de embarque; por lo que los pasajeros deben acceder con la debida antelación a la zona de embarque para prevenir contingencias.

³ 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.

⁴ 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.