AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ
Avenida Elmer Faucett s/n – Callao
Edificio Central
T (511) 517 3100
www.lima-airport.com

C-LAP-COM-2026-1148

Callao, 16 de octubre de 2026

Señor(a)
Mario Flores
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 28 de setiembre de 2026, referida a la inoperatividad de los servicios higiénicos ubicados en la zona del estacionamiento. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12939.

En atención a su reclamo, lamentamos la incomodidad que esta situación haya podido ocasionarle durante su permanencia en nuestras instalaciones. Comprendemos la importancia de contar con servicios higiénicos operativos y en condiciones adecuadas para la atención de nuestros usuarios.

Al respecto, debemos señalar que los servicios higiénicos ubicados en la zona de estacionamiento internacional pueden presentar cierres temporales debido a la ejecución de trabajos de mantenimiento correctivo, necesarios para atender el desgaste de las instalaciones como consecuencia de su uso frecuente. La duración de estas intervenciones depende de la naturaleza y criticidad de las reparaciones.

No obstante, es importante precisar que el cierre temporal de los servicios higiénicos ubicados en dichas zonas no implica la indisponibilidad total de este servicio, toda vez que nuestros usuarios cuentan con otros servicios higiénicos dentro del terminal[1], a los cuales podían acudir para atender sus necesidades durante el periodo en que se realizaban los trabajos de mantenimiento.

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

[1] En virtud de lo expuesto y de conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, corresponde declarar INFUNDADO su reclamo.

AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ
Avenida Elmer Faucett s/n – Callao
Edificio Central
T (511) 517 3100
www.lima-airport.com

impugnación de su elección, Reconsideración[2] o Apelación[3], 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.

MILAGROS PAREDES
Gerente Central de Desarrollo
y Sostenibilidad

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.