

C-LAP-COM-2026-0362

Callao, 31 de marzo del 2026

Señor
Carlus Royo
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirportPartners S.R.L.(LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 28 de marzo de 2026, a través de nuestra página web, referida a la falta de asistencia con el servicio de silla de ruedas que usted solicitó por sistema para abordar el vuelo AF 501 con destino a la ciudad de Francia. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12218.

Sobre el particular, debemos manifestarle que, si bien nuestra representada administra la infraestructura de este terminal, son las compañías aéreas las que ofrecen sus servicios de asistencia en silla de ruedas directamente a sus pasajeros, a través de sus distintos canales de atención. En ese sentido, carecemos de competencia para atender su comunicación¹.

Sin perjuicio de ello, debemos informarle que como operadores de este terminal buscamos que los pasajeros, usuarios y público en general reciban el mejor servicio posible. En ese sentido, hemos puesto su comunicación en conocimiento de un representante de la compañía AIR FRANCE para los fines que correspondan.

En tal sentido, cualquier consulta o solicitud respecto de los hechos que dan origen a su comunicación, deberá dirigirla –de considerarlo pertinente- a la compañía aérea en mención, a través del siguiente enlace: <https://www.airfrance.pe/information/legal/reclamation>

Adicionalmente, debemos señalar que en aquellos casos en que el usuario percibiera un trato inadecuado o una prestación defectuosa del servicio que dichas compañías le brindan, puede dirigir su reclamo ante las mismas directamente; o, de considerarlo pertinente, ante la autoridad competente en materia de protección al consumidor².

¹ Se considera improcedente, en aplicación de lo previsto en el artículo 40 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, al tratarse de un reclamo referido a un servicio no prestado por nuestra representada.

² La autoridad competente a la que hacemos referencia es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

Por otro lado es importante mencionar que nuestra representada cuenta con sillas de ruedas a disposición de los pasajeros como préstamo en los Módulos de Informes de este terminal, con la finalidad de atender alguna eventual necesidad de traslado de los viajeros por parte de sus acompañantes dentro de las instalaciones del AIJC, lo cual se informa en nuestra página web <https://www.lima-airport.com/pasajeros/asistencia-especial> junto a los demás temas de accesibilidad que ofrece en el Nuevo terminal de pasajeros.

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: mesadepartevirtual@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

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.