

C-LAP-COM-2025-0783

Callao, 03 de octubre del 2025

Señor(a)
Cecilia Gutiérrez
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 25 de setiembre de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11478.

En referencia a su malestar relacionado con la velocidad de un carro eléctrico dentro del terminal, 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.

Sobre el particular, debemos indicar que, dentro del terminal se emplea de forma excepcional vehículos eléctricos para el transporte de pasajeros preferenciales siguiendo un criterio de uso para su acceso, como, por ejemplo: usuarios de emergencia médica y pasajeros preferenciales.

Ahora bien, en su caso particular, de acuerdo con los registros fílmicos, se visualiza que siendo las 12:56 horas usted se disponía a ingresar a la sala C6, en el momento en que un carro electrónico transitaba por dicha zona; el mismo que, al encontrarse dentro de la velocidad permitida y a una distancia prudente de su persona, continuó con su recorrido. Cabe resaltar que, el personal que opera dichos vehículos no tiene permitido tocar el claxon de los mismos, a fin de evitar la contaminación sonora dentro del terminal.

Frente a ello, usted se acercó a otros colaboradores para consultar como registrar su malestar, información que le fue brindada de manera oportuna. En ese contexto, podemos afirmar que de las imágenes registradas y el análisis de su caso, no hemos podido evidenciar dicho conductor haya incumplido con los procedimientos establecidos dentro del AIJC.

No obstante, lo anterior, lamentamos la incomodidad que esta situación le pudo haber generado y esperamos que su próxima visita en nuestro terminal sea grata, toda vez que la experiencia de nuestros pasajeros es fundamental y parte de nuestra cultura corporativa.

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 OLCAY
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.