

C-LAP-COM-2025-0761

Callao, 24 de setiembre del 2025

Señor(a)
Matias
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 24 de setiembre de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11476.

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 y parte de nuestra cultura corporativa.

Sobre el particular, debemos indicar que, la infraestructura de nuestro aeropuerto cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial. Estos estándares están esencialmente enfocados hacia el buen cumplimiento de la operatividad en beneficio de nuestros pasajeros y operadores de servicios aeroportuarios, como usuarios principales del aeropuerto y cumpliendo con lo dispuesto en el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y nuestra representada, así como con lo establecido en las normas legales de infraestructura vigentes; no obstante, lo señalado, reconocemos que el confort es una experiencia subjetiva y esta puede variar entre usuarios, dependiendo de sus necesidades, expectativas y experiencias previas.

No obstante, le agradecemos que se tome el tiempo para compartir con nosotros su comunicación y lamentamos que su experiencia en nuestras instalaciones no haya sido satisfactoria.

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: mesadeparteshvirtual@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.