

C-LAP-COM-2026-0499

Callao, 18 de mayo del 2026

Señora
Diana Mabel Pampa Cari
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 el 28 de abril de 2026, a través de nuestra página web, referida a la atención que le brindó un conductor del servicio de buggies dentro de la zona de embarque. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12314.

En primer lugar, le agradecemos el tiempo que le ha tomado hacernos llegar su comunicación para nosotros es importante entender la experiencia de nuestros pasajeros.

Al respecto, debemos señalar que, luego de realizar la verificación correspondiente en nuestros registros, se constató que usted desembarcó en una de las salas del espigón C y posteriormente tomó contacto con el conductor del vehículo eléctrico N°09, a quien le solicitó hacer uso del servicio.

Ante dicha solicitud, el personal le informó que el servicio de vehículos eléctricos (buggies) se encuentra orientado prioritariamente al traslado de personas de movilidad reducida, adultos mayores y pasajeros que requieran una atención preferencial. Luego de ello, usted continuó con su desplazamiento en la zona de embarque; sin advertir en ese momento, alguna condición preferencial.

Cabe resaltar que, segundos después de brindarle dicha orientación, otra pasajera vestida de negro manifestó contar con su carnet CONADIS, motivo por el cual el personal procedió a facilitarle el servicio de traslado, en atención a su condición preferencial.

Posteriormente, en la zona contigua al flujo de desembarque de pasajeros domésticos, usted volvió a contactar con el conductor del vehículo eléctrico N°9; y en esta oportunidad, le indicó que estaba embarazada, solicitando nuevamente hacer uso del servicio.

Desafortunadamente, para ese momento, el conductor ya había tomado contacto visual con otros pasajeros adultos mayores; a quienes previamente había ofrecido el servicio de traslado, razón por la cual no le fue posible atender de manera inmediata su solicitud.

Por lo expuesto, la orientación brindada por el conductor del vehículo mencionado se efectuó conforme a los protocolos vigentes aplicables al servicio,

No obstante, lamentamos sinceramente que el primer contacto sostenido con dicho conductor no haya permitido identificar oportunamente que usted requería el servicio en su condición de gestante. Ello considerando que en ese momento se contaba con dos vehículos con asientos disponibles para el traslado de pasajeros que solicitaran el servicio e informaran su condición de atención preferencial.

Por otro lado, con relación a su observación sobre las facilidades de accesibilidad y trato preferencial en este terminal, permítanos señalar que Lima Airport pone a disposición de los pasajeros diversas facilidades de accesibilidad para quienes requerían atención preferencial; información que se encuentra disponible en nuestra página web, tal y como puede apreciar en el siguiente enlace: <https://www.lima-airport.com/pasajeros/asistencia-especial>

Asimismo, y en atención a su solicitud de conocer la identidad del conductor del vehículo que la atendió el día de los hechos materia de su reclamo; cumplimos con señalar que, en virtud de la Ley de Protección de Datos Personales, nuestra representada está impedida de compartir información personal de sus colaboradores o terceros que ejercen funciones en nuestra representación dentro de este terminal aéreo.

Sin perjuicio de ello, continuaremos reforzando las capacitaciones dirigidas al personal, con la finalidad de garantizar una atención oportuna, cordial y alineada con los protocolos establecidos para la prestación del servicio de traslado preferencial mediante los vehículos eléctricos que operan en el AIJC.

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, Apelación¹ o Reconsideración², ante LAP, contra la presente carta

¹ 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.

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.

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