

**C-LAP-COM-2026-0395**

Callao, 13 de abril de 2026

Señora  
Franciz Elvira Velasquez  
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 25 de marzo de 2026, a través de nuestro libro de reclamos, referida al daño que sufrieron sus audífonos en el Puesto de Inspección de Seguridad de este terminal. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12215.

En primer lugar, le agradecemos el tiempo que le ha tomado registrar su caso con nosotros, lo cual nos permite conocer la experiencia de nuestros viajeros e identificar oportunidades mejoras en los procesos que se realizan en este terminal.

En atención a su comunicación, nos permitimos informarle que, luego de revisar nuestros registros filmicos y el análisis correspondiente, hemos resuelto declarar fundado su reclamo. En consecuencia, procederemos a atender su solicitud por el daño de sus audífonos.

Nuestro equipo de Atención al Cliente se estará comunicando con usted mediante correo electrónico, a fin de iniciar las coordinaciones pertinentes para la atención de su caso.

Lamentamos los inconvenientes ocasionados y reiteramos nuestro compromiso de seguir ofreciendo un servicio de calidad a todos los pasajeros y usuarios.

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, Reconsideración<sup>1</sup> o Apelación<sup>2</sup>, 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](mailto:mesadepartesvirtual@lima-airport.com)

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.



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

y/o [reclamos@lima-airport.com](mailto: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.**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Jose Salmón Balestra".

**JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA**  
Gerente General

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rocío Espinoza Olcay".

**ROCÍO ESPINOZA OLCAY**  
Gerente de Reputación