

C-LAP-COM-2026-0371

Callao, 07 de abril del 2026

Señora
Madelaine Montalvo Gómez
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 29 de marzo de 2026, a través de nuestra página web, referida a la atención que le brindó el personal de LATAM en la sala de embarque asignada a su vuelo con destino a XXXX, lo cual habría originado que usted no logre embarcar en dicho vuelo. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12220.

Al respecto, permítanos agradecerle por el tiempo que se ha tomado para compartir su experiencia con nosotros, lo cual permite identificar oportunidades de mejora en los servicios que se ofrecen en este terminal.

En atención a su caso, 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 LATAM, para los fines que correspondan.

Cabe resaltar que, si bien nuestra representada administra la infraestructura de este terminal, son las compañías aéreas quienes, de manera independiente, gestionan la asignación de sus sillas de ruedas para el embarque de sus pasajeros, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido¹.

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.latamairlines.com/pe/es/centro-ayuda/libro-reclamaciones>

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

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.

dirigir su reclamo ante las mismas directamente; o, de considerarlo pertinente, ante la autoridad competente en materia de protección al consumidor².

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

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).

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.