

C-LAP-COM-2025-0881

Callao, 03 de noviembre del 2025

Señora
Tania Troncos
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 29 de octubre de 2025, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11601.

En referencia al trato que habría recibido por parte del personal del módulo de información en relación a su solicitud de facilidades para el ingreso de una ambulancia y camilla a nuestras instalaciones, 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, según consta en nuestros registros filmicos, usted contactó con el personal del módulo de información a las 11:13 minutos, siendo informada que el procedimiento para ingreso de una ambulancia a nuestro terminal debía ser coordinado previamente con el personal de la aerolínea operadora del vuelo de su familiar; por lo que, se encaminó al tercer nivel, donde tomó contacto con dicho para luego retornar a dicho módulo a las 11:30 horas.

Es así que, ante la información que usted proporcionó a nuestro personal, este informó a nuestro supervisor de seguridad su situación a fin de poder brindarle el soporte requerido, por lo que, mientras se brindaba la información solicitada por el área de seguridad, usted se retiró y tomó contacto con un personal de seguridad ubicado en la puerta de acceso, quien se comunicó con el mismo supervisor que atendía al personal del módulo de informes a fin de brindar el apoyo requerido.

Cabe indicar que, de forma excepcional, se le brindó las facilidades del caso para el ingreso de la ambulancia en la primera línea, toda vez que dicha coordinación no se realizó con la debida anticipación; es así como, siendo las 12:07 horas su familiar, usted y el staff médico de asistencia abordaron dicha ambulancia y luego del procedimiento respectivo, se dirigieron hacia la salida de nuestro terminal.

En ese contexto, podemos afirmar que nuestro personal ha venido y viene cumpliendo con los procesos de información y atención de acuerdo con los lineamientos dentro del AIJC, sin que esto pueda ser percibido como una falta de empatía hacia los pasajeros y/o 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, 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.