

C-LAP-COM-2025-0880

Callao, 03 de noviembre del 2025

Señor
Ernesto Bernal
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirport Partners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 26 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 11592.

En referencia a su malestar por el trato que habría recibido por parte de un trabajador de Liderman, 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.

Ahora bien, luego de la investigación respectiva, el personal de seguridad de la zona cercana al boulevard del segundo nivel de nuestro terminal, con la intención de mantener el orden en la zona pública, lo contactó e informó acerca de los procedimientos vigentes, situación que le generó incomodidad. Es así que, a los poco minutos, un encargado del área tomó contacto con usted y le intentó reiterar la información brindada. Posteriormente, usted se encaminó hacia el tercer nivel de nuestro terminal donde luego de realizar un procedimiento en las máquinas de auto check in, se dirigió al módulo de información siendo atendido por nuestro supervisor de seguridad para luego colocar su reclamo.

En ese contexto, podemos afirmar que nuestro personal ha venido y viene cumpliendo con los procesos de seguridad que corresponden con la debida diligencia, sin que esto deba ser percibido como algún trato distinto hacia los usuarios o pasajeros, toda vez que rechazamos cualquier acto de mal trato y/o discriminación dentro del AIJC. No obstante lo anterior, lamentamos la percepción no idónea del servicio recibido.

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: mesadeparteesvirtual@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.