

C-LAP-COM-2025-0807

Callao, 14 de octubre del 2025

Señor(a)
Francine Barbosa
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 30 de setiembre de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11491.

En referencia a su malestar debido a que no le habrían permitido transitar libremente dentro del AIJC, 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, luego de realizar la verificación pertinente en nuestros registros, hemos identificado que siendo las 05:04 horas, usted se encontraba en la zona comercial del área internacional acompañada de 2 personas, es entonces que se acercó nuestro personal de seguridad para indicarle que debía retornar a su sala de embarque debido a que algunos pasajeros de su mismo vuelo habrían accedido a la zona nacional y se debía proceder con su reagrupación, motivo por el cual les solicitaron que los acompañaran hasta la sala de embarque asignada a su vuelo (C14), a lo que usted accedió sin mostrar disconformidad.

En ese contexto, podemos afirmar que nuestro personal ha venido y viene cumpliendo con brindar la información acerca de los procesos que corresponden de acuerdo con los lineamientos establecidos, sin que esto pueda ser percibido como algún trato inadecuado y/o restricción al libre tránsito de los pasajeros dentro del AIJC.

No obstante, lo anterior, lamentamos la incomodidad que esta situación le pudo haber generado y esperamos que su próxima visita en nuestro terminal sea grata, toda vez que la experiencia de nuestros pasajeros es fundamental y parte de nuestra cultura corporativa.

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: mesadeparteshvirtual@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.