

**C-LAP-COM-2026-0397**

Callao, 13 de abril de 2026

Señora  
Tito Mendoza Santiago  
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), con el fin de responder a su comunicación presentada el 30 de marzo de 2026, a través de nuestra página web, referida a la atención poco apropiada que habría recibido por parte del conductor del servicio de vehículos eléctricos que opera en el AIJC. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el N°12221.

En primer lugar, le agradecemos el tiempo que le ha tomado registrar su caso con nosotros, toda vez que conocer la experiencia de nuestros pasajeros es importante para analizar mejor nuestros procesos.

En atención a su caso, es importante resaltar que el servicio de vehículos eléctricos (buggies) para su traslado de pasajeros hacia las distintas zonas estratégicas del AIJC está enfocado en facilitar el traslado de personas de movilidad reducida, personas de la tercera edad, emergencias médicas y pasajeros que requieran una atención preferencial.

Es así que, luego de verificar nuestros registros, hemos identificado que siendo las 08:58 horas, usted subió a uno de los vehículos eléctricos ubicados en la zona de embarque, esperando ser trasladado, pero tomando en cuenta que no se encontraba en ninguna de las condiciones que se mencionan en el párrafo precedente, el conductor del vehículo cumplió con orientarlo como correspondía sobre el enfoque que tiene el citado servicio<sup>1</sup>, motivo por el cual usted descendió del vehículo y continuó su desplazamiento a pie hasta su sala de embarque,

Cabe resaltar que los vehículos eléctricos que prestan el servicio antes mencionado son de color azul; y suelen dar rondas por el terminal, a efectos de atender de manera oportuna las necesidades de los pasajeros en condición preferencial.

Asimismo, es oportuno señalar que, en adición al servicio antes señalado; nuestra representada cuenta con otros vehículos eléctricos de similar modelo, pero de color blanco, los cuales prestan el

---

<sup>1</sup> Cabe resaltar que todos los vehículos eléctricos cuentan con señalética que informa sobre la atención preferencial que ofrece el servicio a los pasajeros con movilidad reducida y otros en similar condición.

servicio de traslado a aquellos pasajeros que contactan previamente con nuestro equipo de protocolo para las atenciones pertinentes.

En ese contexto, debemos resaltar que, tal como se evidencia en nuestros registros filmicos, usted se encontraba sentado en la sala de embarque A8, y siendo las 09:09 horas, uno de los vehículos asignados al servicio de protocolo cruzó por dicha sala, llevando a un grupo de pasajeros con apariencia de turistas, quienes solicitaron el citado servicio en base a los procedimientos establecidos.

Por lo expuesto, no cabe afirmar que se hubiera producido un acto de discriminación hacia su persona, conductas que nuestra representada rechaza categóricamente, toda vez que se tratan de servicios distintos, tal y como lo hemos explicado en los párrafos precedentes.

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, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Reconsideración<sup>2</sup> o Apelación<sup>3</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) 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.**



**JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA**  
Gerente General



**ROCÍO ESPINOZA OLCAY**  
Gerente de Reputación

<sup>2</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>3</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.