

C-LAP-COM-2025-1010

Callao, 11 de diciembre del 2025

Señor(a)
Edwin Villafuerte
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 noviembre de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11697.

En referencia a que habría recorrido una distancia considerable debido al cambio de sala de su vuelo, 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, es oportuno señalar que, según consta en nuestros registros, el vuelo LA 2028 con destino a la ciudad de Cusco, estaba programado para salir a las 15:35 horas a través de la puerta de embarque N° A8, información que fue publicada en nuestras pantallas de información de vuelos desde las **12:07 horas**. Posteriormente, siendo las **14:42 horas**, se realizó el cambio de sala de embarque de dicho vuelo hacia la **sala N° A1, información que fue publicada de manera inmediata en nuestras pantallas informativas**. Cabe resaltar que el proceso de embarque de dicho vuelo inició a las 15:37 horas y culminó a las 15:58 horas, es decir, el cambio de sala de embarque fue informado 53 minutos antes de la salida programada de su vuelo.

Ahora bien, permítanos informarle que, después de visualizar nuestros registros fílmicos, hemos evidenciado que usted desembarcó a través de la sala A2 a las 14:24 horas. Acto seguido, siendo las 14:44 horas usted se acercó a la sala A8, en donde se percató de que su sala de embarque había sido cambiada; por lo que, luego de verificar nuestras pantallas informativas a las 14:45 horas, procedió a dirigirse hacia la sala B12, a la cual llegó a las 14:55 horas, donde validó la información correspondiente a su vuelo en nuestras pantallas informativas y se dirigió hacia la sala A1, llegando a las 15:02 horas, para luego embarcar en su vuelo a las 15:42 horas.

Cabe señalar que, a partir de la investigación realizada, se ha determinado que su vuelo LA 2028 no fue asignado a la sala B12, asimismo, es importante resaltar que nuestra representada cuenta con guías aeroportuarios quienes -de acuerdo con lo publicado en nuestras pantallas informativas de vuelos –brindan información respecto de las horas programadas y del número de sala de embarque asignada en cumplimiento de los procesos aplicables.

No debe perderse de vista que, si bien nuestra representada –como operadora del aeropuerto– diseña e implementa diversas medidas para garantizar la información oportuna a los pasajeros, los mismos deben ser diligentes para verificar en nuestras pantallas las salas de embarque asignada a su vuelo.

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 OLÇAY
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.