AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ
Avenida Elmer Faucett s/n – Callao
Edificio Central
T (511) 517 3100
www.lima-airport.com

C-LAP-COM-2026-1049

Callao, 28 de septiembre del 2026

Señor(a)
Elías Maldonado Valle
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 27 de septiembre de 2026, referida a su disconformidad con la atención brindada a su esposa por parte de personal de Aduanas en la zona de llegadas internacionales. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12936.

En primer lugar, permítanos agradecerle por el tiempo que le ha tomado comunicarnos la experiencia que ha tenido en este terminal, lamentamos sinceramente la situación que nos describe. En ese sentido, su comunicación ha sido derivada directamente a un representante de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), entidad competente respecto de los procedimientos de control aduanero en la zona de llegadas internacionales, para la evaluación correspondiente.

En caso usted desee realizar cualquier coordinación adicional con la citada institución, puede contactarlos a través del siguiente enlace: https://ww3.sunat.gob.pe/ol-ti-itimagensqs2/registroQuejaSugerenciaSinSol.html.

Es oportuno mencionar que, si bien nuestra representada administra la infraestructura del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, no cuenta con facultades para evaluar, sancionar o adoptar medidas disciplinarias respecto del personal perteneciente a SUNAT u otras entidades del Estado que desarrollan funciones dentro del terminal. Por consiguiente, no resulta posible atender directamente su solicitud de sanción, correspondiendo a la citada institución evaluar los hechos señalados y determinar las acciones que resulten pertinentes dentro del ámbito de sus competencias[1].

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/cms/pasajeros/ositran en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto por nuestra representada, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección,

[1] Se considera improcedente, en aplicación de lo previsto en el artículo 40 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, al tratarse de un reclamo referido a un servicio no prestado por nuestra representada.

AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ
Avenida Elmer Faucett s/n – Callao
Edificio Central
T (511) 517 3100
www.lima-airport.com

Reconsideración[2] o Apelación[3], 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 (517-3500).

Sin otro particular que expresar, quedamos de usted.

Atentamente,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.



MILAGROS PAREDES
Gerente Central de Desarrollo
y Sostenibilidad



ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación

[2] 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.
[3] 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.