

**C-LAP-COM-2026-0376**

Callao, 10 de abril del 2026

Señora  
Morgana Pinto Delgrange  
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirportPartners S.R.L.(LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 26 de marzo de 2026, a través de nuestra página web, referida a que no logró contactar con personal en la oficina para el trámite de Tax free ubicado en la zona pública de este terminal. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12216.

Al respecto, permítanos agradecerle por el tiempo que se ha tomado para compartir su experiencia con nosotros. En atención a su comunicación, debemos manifestarle que, si bien nuestra representada administra la infraestructura de este terminal, el trámite para gestionar la devolución de impuestos en Perú (Tax Free) es administrado por personal de Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. En ese sentido, carecemos de competencia para atender su comunicación<sup>1</sup>.

Sin perjuicio de ello, debemos informarle que como operadores de este terminal buscamos que los pasajeros, usuarios y público en general reciban el mejor servicio posible. En ese sentido, hemos puesto su comunicación en conocimiento de un representante de SUNAT para los fines que correspondan.

En tal sentido, cualquier consulta o solicitud respecto de los hechos que dan origen a su comunicación, deberá dirigirla –de considerarlo pertinente- a dicha institución, a través del siguiente enlace:

<https://www.sunat.gob.pe/institucional/contactenos/libroReclamaciones/comoPresentar-reclamo-queja-sugerencia.html>

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

---

<sup>1</sup> 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.

desacuerdo con lo resuelto por nuestra representada, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Apelación<sup>2</sup> o Reconsideración<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 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.

<sup>3</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.