

Carta No. 0053-2021-APMTC/CL

Callao, 26 de enero de 2021

Señores

**W. MERCHOR S.A.C.**

Av. Sáenz Peña No. 284.Of. 704

Callao. -

**Atención** : Hiram Manuel Merchor Ortega.  
Representante.  
**Asunto** : Se expide Resolución No. 01  
**Expediente** : **APMTC/CL/0011-2021**

**APM TERMINALS CALLAO S.A** ("APMTC") identificada con R.U.C. No. 20543083888, con domicilio en Av. Contralmirante Raygada No. 111, Distrito del Callao, en virtud a que **W. MERCHOR S.A.C.**, ("MERCHOR" o la "Reclamante") ha cumplido con presentar el recurso de reconsideración dentro del plazo establecido en el artículo 3.1.1 y con los requisitos establecidos en el artículo 3.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APM Terminals Callao S.A., pasamos a exponer lo siguiente:

## **I. ANTECEDENTES**

1.1 Con fecha 13.01.2021, MERCHOR presentó un reclamo mediante la Hoja de Reclamación No. 0001874 del Libro de Reclamaciones de APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), mediante la cual manifestó su disconformidad por los supuestos faltantes de un atado de planchas de acero, perteneciente al BL No. GSSW20SHA4623B durante las operaciones de descarga de la nave RAVEN ARROW.

1.2 Con fecha 13.01.2021, APMTC emitió la Carta No. 0036-2021-APMTC/CL, notificada con fecha 15.01.2021, mediante la cual manifestó que, al amparo del artículo 2.4 del Reglamento, la Reclamante debía cumplir con adjuntar los siguientes documentos, a fin de atender su solicitud:

- Datos del Representante Legal, del Apoderado y del abogado patrocinante
- Copia simple del documento que acredite la representación legal.
- Copia simple del documento de identidad (DNI, Pasaporte o Carné de Extranjería).
- Firma o huella digital del Usuario que presenta el reclamo o de su Representante Legal.
- Los fundamentos de hecho y derecho que sustentan el reclamo.
- La identificación, exposición, descripción y precisión de la pretensión materia de reclamo.
- Medios probatorios que considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo, o el ofrecimiento de los mismos si no estuvieran en su poder.

## II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

De la revisión de los hechos del caso en cuestión señalamos que, en aplicación del artículo 2.7 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTTC, la solicitud de reclamo realizado por MERCHOR no puede ser atendido debido a que la reclamante **NO presentó documento alguno conforme a lo requerido** en nuestra comunicación No. 0036-2021-APMTTC/CL (**Anexo 01**), correspondiente al expediente APMTTC/CL/0011-2021, dentro del plazo establecido de 02 días hábiles de acuerdo a lo establecido por las normas regulatorias del Reglamento de Reclamos de APMTTC.

## III. RESOLUCIÓN

Por lo antes expuesto, se declara **INADMISIBLE** la solicitud de reclamo presentada por **W. MERCHOR S.A.C** por el expediente APMTTC/CL/0011-2021.

Se adjunta la siguiente información:

**Anexo 01:** Notificación electrónica de la carta No. 0036-2021-APMTTC/CL



**Deepak Nandwani**  
Jefe de Servicio al Cliente  
APM Terminals Callao S.A

**ANEXO 01**

**APM TERMINALS**  Lifting Global Trade.

Carta No. 0036-2021-APMTC/CL

Callao, 13 de enero de 2021

Señores  
**W. MERCHOR S.A.C.**  
Av. Sáenz Peña 284 Of. 704  
Callao.-

**Atención :** Maycol Abal Quispe  
Auxiliar de despacho  
**Referencia :** Reclamo del 13.01.2021  
**Exp. APMTC/CL/0011-2021**

De nuestra consideración,

Es objeto de la presente saludarlos y, a la vez, dar respuesta a la Hoja de Reclamación No. 0001874 del Libro de Reclamaciones de APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), mediante la cual manifestó su disconformidad por los supuestos faltantes de un atado de planchas de acero, perteneciente al BL No. GSSW20SHA4623B durante las operaciones de descarga de la nave RAVEN ARROW.

A fin de atender su solicitud como un reclamo formal de conformidad con lo establecido en el artículo 2.4 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios de APM Terminals Callao S.A. y en el numeral 2 del artículo 37 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN, sírvase cumplir con presentar la información que a continuación se indica y que constituyen requisitos indispensables según lo establecido en los referidos artículos:

- i) **Datos del Representante Legal, del Apoderado y del abogado patrocinante, si lo hubiere.** Los referidos datos no han sido incluidos en el escrito de reclamación conforme lo exigen los artículos indicados precedentemente.
- ii) **Copia simple del documento que acredite la representación legal (Ejm. Vigencia de Poderes del representante legal, del apoderado o del abogado si lo hubiere).** El referido documento no ha sido incluido en el presente reclamo.
- iii) **Copia simple del documento de identidad (DNI, Pasaporte o Carné de Extranjería).** El referido documento no ha sido incluido en el presente reclamo.
- iv) **Firma o huella digital del Usuario que presenta el reclamo o de su Representante Legal.** El presente reclamo no ha incluido la firma del

Av. Contralmirante Raygada  
N° 111, Callao-Perú  
T +51(1) 200 8800

Classification: Public [www.apmterminascallao.com.pe](http://www.apmterminascallao.com.pe)

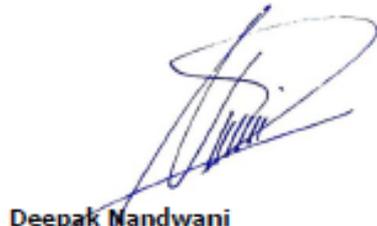
**APM TERMINALS**  Lifting Global Trade.

representante con los poderes suficientes para la interposición de un reclamo.

- v) **Los fundamentos de hecho y derecho que sustentan el reclamo.** El Reclamo no hace mención en extremo alguno a los fundamentos de hecho y derecho.
- vi) **La identificación, exposición, descripción y precisión de la pretensión materia de reclamo.** El escrito de reclamo alega unos supuestos faltantes de dos (02) bultos, pertenecientes al BL No. TJCLL46, sin embargo, no especifica qué pretensión busca que se satisfaga ni el perjuicio originado por el supuesto accionar de APMTC.
- vii) **Medios probatorios que considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo, o el ofrecimiento de los mismos si no estuvieran en su poder.** Considerar que los supuestos daños a rollos de alambón deben ser acreditados mediante medios probatorios. Asimismo, deberá acreditarse que ello se debió al incumplimiento de una obligación de APMTC o a su cumplimiento parcial tardío o defectuoso.

En caso su representada no cumpla con presentar la información arriba indicada dentro del plazo de dos (02) días hábiles de recibida la presente, el reclamo será considerado como inadmisibile.

Atentamente,



**Deepak Mandwani**  
Jefe de Servicio al Cliente  
APM Terminals Callao S.A.

Av. Contralmirante Raygada  
N° 111, Callao – Perú  
T +51(1) 200 8800

Classification: Public [www.apmterminascallao.com.pe](http://www.apmterminascallao.com.pe)

APMTC//CARTA DE SUBSANACION APMTC/CL/0011-2021



Joselyn Janet Sotelo

To: gerencia@mechor.com.pe; Hiram Merchor; Maximo Alejandro Flores Rimache; Maximo Alejandro Flores Rimache  
Cc: D APMT Callao Claims

 Reply  Reply All  Forward 

viernes 15/01/2021 11:28



**Estimados Srs. MERCHOR**

Buen día,

Acusamos recibo de su reclamo interpuesto a través del Libro de Reclamos de APMTC mediante la Hoja de Reclamación No.01874, al cual se asignó el número de expediente **APMTC/CL/0011-2021**. Sin embargo, su reclamo no cumple con todos los requisitos para la admisión del mismo, siendo así estaremos enviando una carta a fin de que puedan subsanar las observaciones encontradas.

Reciban en adjunto nuestra carta de subsanación referente a su reclamo para el siguiente número de expediente:

- **No. APMTC/CL/0011-2021.**

Como es de su consentimiento, toda notificación será enviada por esta vía.

**\*\*Favor confirmarnos recepción del documento enviado\*\***

Saludos cordiales,

**Joselyn Sotelo Molero**  
Claims and Customer Service Executive  
APM Terminals  
Av. Contralmirante Raygada N°111  
Callao, Perú  
Office +511-200-8800 Ext. 8692  
[Joselyn.Sotelo@apmterminals.com](mailto:Joselyn.Sotelo@apmterminals.com)

**APM TERMINALS**  *Lifting Global Trade.*

