

Carta No. 0739-2020-APMTC/CL

Callao, 04 de diciembre de 2020

Señores

**SEGU ADUANA LOGISTICS S.A.C.**

Av. Elmer Faucett No. 2879 Of. 224

Lima Cargo City

Callao. -

**Atención** : Sergio Chavez Guerrero  
Gerente de Operaciones

**Asunto** : Se expide Resolución No. 01

**Expediente** : **APMTC/CL/0330-2020**

**APM TERMINALS CALLAO S.A.** (en adelante, "APMTC"), identificada con RUC No. 20543083888, con domicilio en Av. Contralmirante Raygada No. 111 distrito del Callao, en virtud de que **SEGU ADUANA LOGISTICS S.A.C.** (en adelante "SEGU") si bien ha cumplido con presentar su reclamo dentro del plazo establecido en el artículo 2.3, no ha cumplido con presentar los requisitos establecidos en el artículo 2.4 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC (el "Reglamento"), pasamos a exponer lo siguiente:

## **I. ANTECEDENTES**

1.1 Con fecha 25.11.2020, SEGU presentó un reclamo a través de correo electrónico, mediante la cual manifestó su disconformidad por la emisión de la emisión de la factura No. F002-608901 por concepto de cancelación y reprogramación de cita.

1.2 Con fecha 26.11.2020, APMTC emitió la Carta No. 0717-2020-APMTC/CL, notificada el mismo día, 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 SEGU no puede ser atendido debido a que la reclamante **NO presentó documento alguno conforme a lo requerido** en nuestra comunicación No. 0717-2020-APMTTC/CL (**Anexo 01**), correspondiente al expediente APMTTC/CL/0330-2020, 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 **SEGU ADUANA LOGISTICS S.A.C.** por el expediente APMTTC/CL/0330-2020.

Se adjunta la siguiente información:

**Anexo 01:** Notificación electrónica de la carta No. 0717-2020-APMTTC/CL

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



**ANEXO 01**

**APM TERMINALS**  Lifting Global Trade.

Carta No. 0717-2020-APMTC/CL

Callao, 26 de noviembre de 2020

Señores  
**SEGU ADUANA LOGISTICS S.A.C.**  
Av. Elmer Faucett No. 2879 Of. 224  
Lima Cargo City  
Callao. -

**Atención :** Sergio Chávez Guerrero  
Gerente de Operaciones  
**Referencia :** Reclamo del 25.11.2020  
**Exp. APMTC/CL/0330-2020**

De nuestra consideración,

Es objeto de la presente saludarlos y, a la vez, dar respuesta a su reclamo remitido a través de correo electrónico, mediante el cual manifestó su disconformidad por la emisión de la factura No. F002-608901 por concepto de cancelación y reprogramación de cita.

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.apmterminalscallao.com.pe](http://www.apmterminalscallao.com.pe)

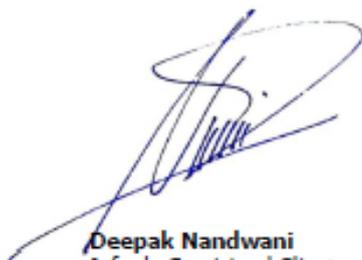
**APM TERMINALS**  Lifting Global Trade.

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 su disconformidad por la emisión de la factura No. F002 - 597402 por concepto de cancelación y reprogramación de cita. Sin embargo, no especifica qué pretensión busca que se satisfaga ni el perjuicio originado por el supuesto accionar de APMTTC.
- 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 las alegaciones presentadas, deben ser acreditadas mediante medios probatorios. Asimismo, deberá acreditarse que ello se debió al incumplimiento de una obligación de APMTTC 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 Nandwani**  
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.apmterminascalao.com.pe](http://www.apmterminascalao.com.pe)