

Carta No. 0014-2021-APMTC/CL

Callao, 07 de enero de 2021

Señores

ADUAMÉRICA S.A.

Av. Federico Fernandini No. 253, Urb. Santa Marina Sur
Callao. -

Atención : Linda Ramos Peceros
Apoderada.
Asunto : Se expide Resolución No. 01
Expediente : **APMTC/CL/0384-2020**

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 **ADUAMÉRICA S.A.** ("ADUAMÉRICA" o la "Reclamante") 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 29.12.2020, ADUAMÉRICA mediante la Hoja de Reclamación No. No. 0001869 del Libro de Reclamaciones de APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), mediante la cual manifestó su disconformidad por los supuestos daños ocasionados a 02 unidades con VIN No. LVBS7PE84MT5U0175 y LEBS7PEBHT500166 durante el despacho de vehículos de la Nave ATLANTIC SPIRIT de Mfto. 2020-02706.

1.2 Con fecha 30.12.2020, APMTC emitió la Carta No. 0808-2020-APMTC/CL, recibida por la Reclamante 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).
- Los fundamentos de hecho y derecho que sustentan el reclamo.
- Firma o huella digital del Usuario que presenta el reclamo o de su Representante Legal.
- 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.

1.3 Con fecha 04.01.2021, ADUAMÉRICA presentó un escrito, señalando que el mismo contenía la subsanación a las observaciones realizadas.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

2.1 CON RESPECTO AL PLAZO DE DOS (02) DÍAS OTORGADO A LA RECLAMANTE PARA SUBSANAR LAS OBSERVACIONES.

Cabe señalar que la carta No.0808-2020-APMTC/CL notificada a la Reclamante el día 30.12.2020 otorga un plazo de dos (02) días hábiles para presentar los documentos solicitados, es decir, ADUAMÉRICA podía presentar la subsanación de las observaciones hasta el día 04.01.2021.

Cabe señalar que, para la recepción de los documentos, el TUO vigente de la LPAG establece en el artículo 128¹ que cada entidad, como es el caso de APMTC, cuenta con una unidad general de recepción documental, trámite documentario o mesa de partes. En el presente caso, APMTC cuenta con un horario de recepción documentos de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas.

Asimismo, el artículo 129² del TUO de la LPAG establece que las entidades adoptan las siguientes acciones para facilitar la recepción personal de los escritos de los administrados y evitar su aglomeración, siendo que una de estas medidas es el adecuar a su régimen de horas hábiles para la atención al público.

¹ Artículo 128.- Recepción documental

128.1 Cada entidad tiene su unidad general de recepción documental, trámite documentado o mesa de partes, salvo cuando la entidad brinde servicios en varios inmuebles ubicados en zonas distintas, en cuyo caso corresponde abrir en cada local registros auxiliares al principal, al cual reportan todo registro que realicen.

128.2 Tales unidades están a cargo de llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados. Para el efecto, expiden el cargo, practican los asientos respectivos respetando su orden de ingreso o salida, indicando su número de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, los escritos o resoluciones deben ser cursados el mismo día a sus destinatarios.

128.3 Dichas unidades tenderán a administrar su información en soporte informático, cautelando su integración a un sistema único de trámite documentado.

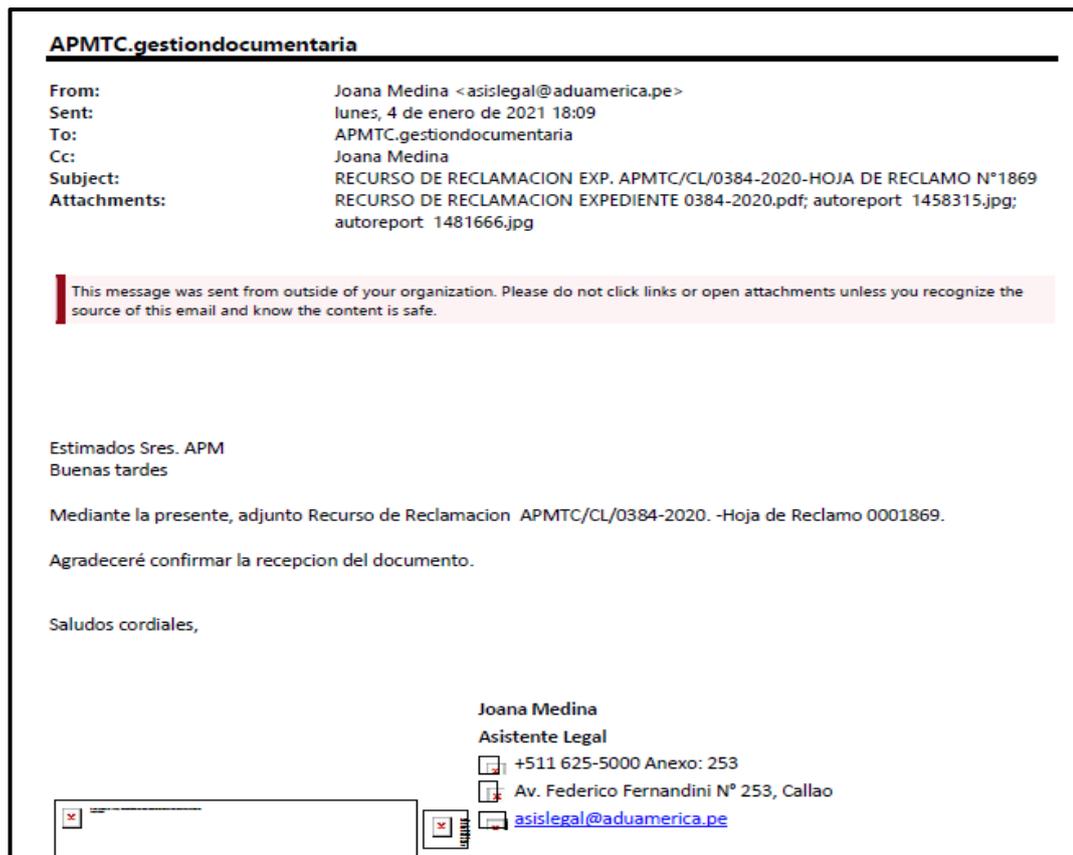
128.4 También a través de dichas unidades los administrados realizan todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran con dicha finalidad

² Artículo 129.- Reglas para celeridad en la recepción

Las entidades adoptan las siguientes acciones para facilitar la recepción personal de los escritos de los administrados y evitar su aglomeración:

1. La puesta en vigencia de programas de racionalización del tiempo de atención por usuario y la mayor provisión simultánea de servidores dedicados exclusivamente a la atención de los usuarios.
2. El servicio de asesoramiento a los usuarios para completar formularios o modelo de documentos.
3. Adecuar su régimen de horas hábiles para la atención al público, a fin de adaptarlo a las formas previstas en el artículo 149.
4. Estudiar la estacionalidad de la demanda de sus servicios y dictar las medidas preventivas para evitarla.
5. Instalar mecanismos de autoservicio que permita a los usuarios suministrar directamente su información, tendiendo al empleo de niveles avanzados de digitalización.

Estas normas antes mencionadas se encuentran directamente relacionadas con el régimen de horas hábiles establecido en el artículo 149 del TUO de la LPAG³. En el presente caso, la carta de subsanación fue emitida por APMTC 30.12.2020 y recibida por la Reclamante el mismo día. En ese sentido, ADUAMÉRICA tenía para presentar la subsanación de las observaciones hasta el día 04.01.2021. Sin embargo, ADUAMÉRICA envió su escrito de subsanación vía correo electrónico al casillero electrónico genérico del departamento de gestión documentaria de APMTC (apmtc.gestiondocumentaria@apmterminals.com) el día 04.01.2020 a las 18:09 horas, como se observa:



En consecuencia, la subsanación ha sido extemporánea y no nos corresponde pronunciarnos al respecto.

³ **Artículo 149. Régimen de las horas hábiles**

El horario de atención de las entidades para la realización de cualquier actuación se rige por las siguientes reglas:

1. Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas.
2. El horario de atención diario es establecido por cada entidad cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias.
3. El horario de atención es continuado para brindar sus servicios a todos los asuntos de su competencia, sin fraccionarlo para atender algunos en determinados días u horas, ni afectar su desarrollo por razones personales.
4. El horario de atención concluye con la prestación del servicio a la última persona compareciente dentro del horario hábil.
5. Los actos de naturaleza continúa iniciados en hora hábil son concluidos sin afectar su validez después del horario de atención, salvo que el administrado consienta en diferirlos. Dicho consentimiento debe constar de forma indubitable.

2.2 CON REFERENCIA A LAS OBSERVACIONES REALIZADAS A LA SOLICITUD DE LA RECLAMANTE.

El contenido del escrito de subsanación de ADUAMÉRICA **NO SUBSANA** las observaciones realizadas por APMTC, ya que, si bien cumplido con identificar, exponer, describir y precisar la pretensión materia de reclamo, ADUAMÉRICA en ningún momento presentó los siguientes documentos:

- **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).**
- **Los fundamentos de hecho y derecho que sustentan el reclamo.**

En consecuencia, se verifica que la Reclamante **NO** cumplió con absolver todas las observaciones realizadas por APMTC.

III. RESOLUCIÓN

Por lo antes expuesto, se declara **INADMISIBLE** la solicitud de reclamo presentada por **ADUAMÉRICA S.A.** por el expediente APMTC/CL/0384-2020.



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

APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

Carta No. 0808-2020-APMTC/CL

Callao, 30 de diciembre de 2020

Señores
ADUAMÉRICA S.A.
Av. Federico Fernandini 253
Callao.-

Atención : Linda Ramos Peceros
Representante Legal
Referencia : Reclamo del 29.12.2020
Exp. APMTC/CL/0384-2020

De nuestra consideración,

Es objeto de la presente saludarlos y, a la vez, dar respuesta a la Hoja de Reclamación No. 0001869 del Libro de Reclamaciones de APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), mediante la cual manifestó su disconformidad por los supuestos daños ocasionados a 02 unidades con VIN No. LVBS7PE84MT5U0175 y LEBS7PEBHT500166 durante el despacho de vehículos de la Nave ATLANTIC SPIRIT de Mfto. 2020-02706.

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

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

Classification: Public www.apmterminaskallao.com.pe

APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

- 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) **Medios probatorios que considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo, o el ofrecimiento de los mismos si no estuvieran en su poder.** Por el supuesto hecho relacionado a los supuestos daños ocasionados a 02 unidades con VIN No. LVBS7PE84MT5U0175 y LEBS7PEBHT500166. 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 inadmisibles.

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