

Carta No. 0693-2021-APMTC/CL

Callao, 22 de noviembre de 2021

Señores

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

Av. Saenz Peña No. 284, interior 704

Callao. -

**Atención** : Máximo Flores Riache  
Representante legal  
**Asunto** : Se expide Resolución No. 01  
**Expediente** : **APMTC/CL/0319-2021**

**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.** ("W. MERCHOR" 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 08.11.2021, W. MERCHOR mediante la Hoja de Reclamación No. 0001966 del Libro de Reclamaciones de APMTC, manifestó su disconformidad por la supuesta demora en el despacho de la carga por falta de maquinaria, descargada de la nave MIZAGO ARROW, con Mfto. 2021-2391.

1.2 Con fecha 10.11.2021, APMTC emitió la Carta No. 06752021-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.

## 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 APMTC, la solicitud de reclamo realizado por W. MERCHOR no puede ser atendido debido a que la reclamante **NO presentó documento alguno conforme a lo requerido** en nuestra comunicación No. 0675-2021-APMTC/CL (**Anexo 01**), correspondiente al expediente APMTC/CL/0319-2021, dentro del plazo establecido de 02 días hábiles de acuerdo a lo establecido por las normas regulatorias del Reglamento de Reclamos de APMTC.

## III. RESOLUCIÓN

Por lo antes expuesto, se declara **INADMISIBLE** la solicitud de reclamo presentada por **W. MERCHOR S.A.C.** por el expediente APMTC/CL/0319-2021.



**Deepak Nandwani**  
Gerente de Experiencia del Cliente  
APM Terminals Callao S.A.

**ANEXO 01:**

**APM TERMINALS**  Lifting Global Trade.

Carta No. 0675-2021-APMTC/CL

Callao, 10 de noviembre de 2021

Señores

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

Av. Saenz Peña No. 284, interior 704

Callao. -

**Atención :** Máximo Flores Riache  
Representante legal  
**Referencia :** Reclamo del 08.11.2021  
**Exp. APMTC/CL/0319-2021**

De nuestra consideración,

Es objeto de la presente saludarlos y, a la vez, dar respuesta a la Hoja de Reclamación No. 0001966 del Libro de Reclamaciones de APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), mediante la cual manifestó su disconformidad por la supuesta demora en el despacho de la carga por falta de maquinaria, descargada de la nave MIZAGO ARROW, con Mfto. 2021-2391.

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.apmterminalscallao.com.pe](http://www.apmterminalscallao.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.** Considerar que la supuesta demora debe ser acreditada mediante medios probatorios. Asimismo, deberá acreditarse que ello se debió al incumplimiento de una obligación de APMTC.

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**  
Gerente de Experiencia del 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)