

Carta No. 0311-2022-APMTC/CL

Callao, 27 de mayo de 2022

CONTRANS S.A.C.

Av. A No 204, Ex Fundo Oquendo
Callao. –

Atención : Francisco José González Hurtado
Gerente General
Asunto : Se expide Resolución No. 01
Expediente : **APMTC/CL/0152-2022**

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 **CONTRANS S.A.C.** (en adelante "CONTRANS" 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 13.05.2022, CONTRANS mediante correo electrónico dirigido al Área de Reclamos de APMTC, manifestó su disconformidad en el retiro de la carga (big bags) de Ticket No. 2210051710.
- 1.2 Con fecha 16.05.2022, APMTC emitió la Carta No. 0277-2022-APMTC/CL, recibida por la Reclamante el día 18.05.2022, 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:
 - Los fundamentos de hecho y derecho que sustentan el reclamo.
 - La identificación, exposición, descripción y precisión de la pretensión materia de reclamo.

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 CONTRANS no puede ser atendido debido a que la Reclamante **NO presentó documento alguno conforme a lo requerido** en nuestra comunicación No. 0277-2022-APMTC/CL (**Anexo 01**), correspondiente al expediente APMTC/CL/0152-2022, 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 **CONTRANS S.A.C** por el expediente APMTC/CL/0152-2022.



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

CARGO

APM TERMINALS  **Lifting Global Trade.**

Carta No. 0277-2022-APMTC/CL

Callao, 16 de mayo de 2022

Señores
CONTRANS S.A.C.
Avenida A No. 204, Ex Fundo Oquendo.
Callao. -

Atención : Francisco José González Hurtado
Gerente General
Referencia : Reclamo del 13.05.2022
Exp. APMTC/CL/0152-2022

De nuestra consideración,

Es objeto de la presente saludarlos y, a la vez, dar respuesta a su reclamo interpuesto mediante correo electrónico el día 13.05.2022 ante el Área de Reclamos de APMTC, mediante la cual manifestó su disconformidad en el retiro de la carga (big bags) de Ticket No. 2210051710.

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) **Los fundamentos de hecho y derecho que sustentan el reclamo.** El reclamo manifiesta los hechos de manera ambigua, sin poder entenderse cuál fue el motivo de la interposición del reclamo, además no hace mención en extremo alguno a los fundamentos de derecho.
- ii) **La identificación, exposición, descripción y precisión de la pretensión materia de reclamo.** El reclamo alega presuntamente un error en el retiro de la carga, sin embargo, no especifica qué pretensión busca que se satisfaga por parte 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 inadmisibles.

Atentamente,



Classification: Pu

APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

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

CONTRANS S.A.C.
AV. DEL PUERTO TRANSAMERIDIANO
18 MAY 2022
RECEPCION

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

Classification: Public www.apmterminascallao.com.pe