

Carta No. 0630-2022-APMTC/CL

Callao, 26 de setiembre de 2022.

Señores

LUATRANS E.I.R.L.

Manzana C. Lote 4, Prog. Viv. La Florida.

San Martín de Porres. –

Atención : Horacio Monago
Gerente General
Expediente : **APMTC/CL/0311-2022**
Asunto : Se expide Resolución No. 01
Materia : Reclamo por inhabilitación de conductores.

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 de que **LUATRANS E.I.R.L.** ("LUATRANS" o la "Reclamante") ha cumplido con presentar el reclamo dentro del plazo establecido en el artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC y con los requisitos establecidos en el artículo 2.4 del referido Reglamento, exponemos lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Con fecha 15.10.2022, LUATRANS presentó su reclamo mediante correo electrónico y Hoja de Reclamaciones de APMTC manifestando su disconformidad por la supuesta negatoria de la entrega del pase del conductor al Gerente General de la empresa reclamante por parte de APMTC.
- 1.2. Con fecha 17.10.2022, APMTC emitió la Carta No. 0599-2022-APMTC/CL, notificada a la Reclamante el mismo día, mediante la cual manifestó que, al amparo del artículo 2.4 del Capítulo II del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC, la Reclamante debía cumplir con subsanar los requisitos señalados, a fin de atender su solicitud.
- 1.3. Con fecha 17.10.2022, la Reclamante cumplió con subsanar los requisitos solicitados, por lo que se procede a analizar el fondo del reclamo¹.

II. CUESTIÓN DE DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por la Reclamante, podemos advertir que el objeto de este se refiere a la presunta negatoria de la entrega del pase del conductor al Gerente General de la empresa reclamante por parte de APMTC.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC

2.7 Inadmisibilidad del Reclamo y subsanación de errores

(...) Mientras esté pendiente la subsanación no procederá el cómputo del plazo para resolver el reclamo ni para su notificación.

- i) Describir los requisitos para el registro e ingreso de empresas transporte de carga
- ii) Analizar los argumentos y pruebas de la Reclamante.

2.1. Requisitos para el Registro e Ingreso de Empresas Transporte De Carga

APMTC cuenta con el DIR-176" Requisitos para el Registro e Ingreso de Empresas Transporte de Carga"², en el cual se detalla lo siguiente para el trámite y recoge de fotochecks:

"PERSONAS

1. ENVIO DE DOCUMENTOS

Para registrar personal de una Empresa de Transporte de Carga se deberá enviar un Correo Electrónico dirigido a la Oficina de Control de Acceso, cumpliendo con enviarlo desde una cuenta de correo corporativa registrada en la Cartilla de Firmas presentada con el registro de la Empresa (no se aceptan correos de dominios públicos tales como "Hotmail", "Yahoo", "Gmail" o similares). (...)

2. RESPUESTA

La Oficina de Control de Accesos revisará la documentación enviada y responderá a la solicitud dentro de las 24 horas de recibida la misma.

En caso la información recibida no esté conforme, se les comunicará por la misma vía para que puedan subsanar las observaciones.

Luego de completado el registro recibirán un correo de confirmación, lo cual significa Emisión y entrega de fotocheck

Luego se dirigirá a la ventanilla de Cobros para la emisión y recepción de la factura, la cual deberá tener sello y firma de cancelada.

Enviará una copia de la factura y el recibo de pago al banco por la cantidad de pases pagados y una lista simple con los nombres y DNI de los solicitantes al correo de documentacion@apmterminalscallao.com.pe

La entrega de los pases y asignación de huellas se hará los días sábados desde las 07:00 a 13:00 horas."

De igual forma, para un mejor entendimiento, los requisitos para el Registro e Ingreso de Empresas Transporte de Carga se encuentran en la sección de noticias y Alertas en la página web de APMTC, el cual se detalla a continuación:

²Disponible en: <https://www.apmterminals.com/es/callao/customer-zone/seguridad>



05/22/2021

Solicitud y recojo de Fotochecks

Solicitud y recojo de Fotochecks

En APM Terminals Callao te informamos sobre los horarios para la solicitud, registro de huella y recojo de fotochecks.

Toma nota del proceso:

- Solicita de lunes a jueves (hasta las 17:00 horas) la emisión de fotochecks al correo: documentacion@apmterminalscallao.com.pe
- No olvides adjuntar:**
 - Factura* escaneada del servicio de generación de fotochecks o cambio de sticker.
 - Voucher de pago de la factura.
 - Relación de personas para las que se solicita el fotocheck: apellidos y nombres, DNI y cargo.
- El área de documentación responderá a las solicitudes generadas los días jueves y viernes de la misma semana.
- Las citas serán programadas para el día sábado de la misma semana.
Horario de recojo y registro de huella: 07:00 a 13:00 horas.
- Las solicitudes generadas luego de las 17:00 horas del día jueves, serán consideradas en el proceso de la semana siguiente.

* Nota:
1. Debes solicitar la factura del fotocheck o sticker al equipo de Facturación escribiendo al correo Apmtcfint@apmterminals.com
2. Cuando tengas la factura, para realizar el proceso, te recomendamos hacer el pago a través de la opción "Telecrédito" o "Pago de servicios" (R5BRN).

APM TERMINALS
Lifting Global Trade

Como se observa de lo anterior, junto con la entrega de fotochecks se lleva a cabo la asignación de huellas, por lo cual, el proceso de recojo de fotochecks es personalísimo, no pudiendo ejecutarse por terceros, pues la huella digital es un medio de identificación de las personas al ser una impresión visible o moldeada de las crestas papilares de un dedo de la mano sobre una superficie.

2.2. Análisis de los argumentos y pruebas de la Reclamante.

La Reclamante adjuntó como medios probatorios, (i) La Hoja de Reclamación No. 0002099; y (ii) correos electrónicos.

A continuación, procedemos a analizar los documentos presentados como medios probatorios individualmente:

2.2.1. Respecto a la Hoja de Reclamación No. 0002099.

Respecto a la Hoja de Reclamo No. 0002035, este documento no constituye medio probatorio fehaciente para acreditar los hechos contenidos en la misma.

Al respecto, el TSC de OSITRAN se ha pronunciado mediante la Resolución Final de fecha 28 de febrero de 2017, correspondiente al Expediente No. 182-2015-TSC-OSITRAN en el considerando 26 manifestando lo siguiente:

"26.- Al respecto, cabe indicar que dentro del procedimiento de reclamo, las Hojas de Reclamaciones son documentos que facilitan al usuario la interposición de los mismos, y que si bien el usuario puede hacer referencia durante la operación de descarga; ello no lo exime de la obligación de acreditar y/o probar la existencia de dichos daños y que estos se generaron como consecuencia del defectuoso servicio brindado por la Entidad Prestadora, más aún si existen dispositivos y normas que precisamente regulan la probanza de los daños alegados."

-El subrayado es nuestro-

En este sentido, siendo que la Hoja de reclamación **NO** constituye un medio probatorio de la ocurrencia del daño, ni mucho menos constituye prueba que demuestre la supuesta responsabilidad por parte de APMTTC.

2.2.2. Respecto a los correos electrónicos:

Ahora bien, respecto a los **correos electrónicos** debemos señalar que éstos no constituyen prueba válida para acreditar la responsabilidad de APMTTC sobre las circunstancias que detallan, toda vez que al no advertirse una respuesta por parte de APMTTC, no son más que manifestaciones de parte, por lo que a fin de validar su contenido se requiere de algún documento o prueba adicional que acredite lo ahí alegado.

Al respecto, OSITRAN en el numeral 46 de la Resolución Final del expediente No. 111-2020-TSC-OSITRAN, ha señalado lo siguiente

46. TRANSMERIDIAN presentó los correos electrónicos del 29 de marzo, 1 y 2 abril de 2020, mediante los cuales el personal operativo de la empresa NYKGROUP, informó al señor Daniel Olivares, representante de la misma empresa, sobre la falta de los tres (3) monitores de las maquinarias Wheel Loader Volvo L180, Wheel Loader Volvo L150E y Wheel Loader Volvo L180E; sin embargo, los citados correos electrónicos no acreditan fehacientemente que la pérdida de los accesorios de las unidades rodantes ocurrió en el puerto del Callao, ni que APM fue responsable de dicha pérdida, considerando que la referida mercadería no fue descargada en el terminal portuario administrado por APM, al encontrarse en tránsito con destino al puerto de Iquique.

En ese sentido, queda establecido que los correos electrónicos adjuntos como medios probatorios por la Reclamante, no acreditan que lo señalado en su contenido sea lo que realmente sucedió.

Por tanto, al NO haber acreditado LUATRANS los daños por la supuesta negatoria de la entrega del pase del conductor al Gerente General de la empresa reclamante por parte de APMTTC, se evidencia la no responsabilidad de APMTTC en

los supuestos daños alegados por la Reclamante. En ese sentido, no corresponde resarcimiento alguno y corresponde declarar el reclamo INFUNDADO.

Sin perjuicio de ello, en caso de que la Reclamante considere que la presente Resolución viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, podrá interponer contra la misma los medios impugnatorios descritos en el Capítulo III, numerales 3.1.1 y 3.1.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC³.

I. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **INFUNDADO** el reclamo presentado **LUATRANS E.I.R.L.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0311-2022**.



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

³ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

"3.1.1 Recurso de Reconsideración

Contra la resolución emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. procede la interposición de recurso de reconsideración dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución. La sustentación de este requisito se hará con la presentación de nueva prueba. Este recurso es opcional por lo que su no interposición no impide la presentación del recurso de apelación. APM TERMINALS CALLAO S.A. se pronunciará en el plazo de veinte (20) días siguientes desde su admisión a trámite. Vencido dicho plazo, y de no existir acto resolutivo se aplicará el silencio administrativo positivo.

3.1.2 Recurso de Apelación

Contra la resolución emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A., procede la interposición de recurso de apelación. El recurso de apelación deberá interponerse ante APM TERMINALS CALLAO S.A. dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución. Cualquiera de las partes en el procedimiento podrá interponer cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo; o cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración."