

Carta No. 0312-2023-APMTC/CL

Callao, 14 de julio de 2023

Señores

W. MERCHOR S.A.C. AGENCIA DE ADUANA

Cal. Martín de Murua 150 Of. 801

San Miguel. -

Atención: Hiram Manuel Merchor Ortega
Gerente General

Expediente: **APMTC/CL/0127-2023**

Asunto: Se expide Resolución No. 01

Materia: Reclamo por la presunta demora en el despacho de carga general

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. AGENCIA DE ADUANA** ("W. MERCHOR" 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; sin embargo, no cumplió con los requisitos establecidos en el artículo 2.4 del referido Reglamento, exponemos lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

1.1. Con fecha 07.07.2023, W. MERCHOR presentó un reclamo mediante correo a la casilla electrónica del Área de Reclamos de APMTC, manifestando su disconformidad por la presunta demora en el despacho de su mercadería como consecuencia de la presunta responsabilidad de la Entidad Prestadora.

1.2. Con fecha 10.07.2023, APMTC emitió la Carta No. 0305-2023-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).
- La identificación, exposición, descripción y precisión de la pretensión materia del reclamo.
- 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.

- Medios probatorios que considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo, o el ofrecimiento de estos 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 W. MERCHOR no puede ser atendida debido a que la reclamante **NO presentó documento alguno conforme a lo requerido** en nuestra comunicación No. 0305-2023-APMTC/CL (**Anexo 01**), correspondiente al expediente APMTTC/CL/0126-2023, 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 **W. MERCHOR S.A.C. AGENCIA DE ADUANA** por el expediente **APMTTC/CL/0126-2023**.



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

APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

CARGO

Carta No. 0305-2023-APMTC/CL

Callao, 10 de julio de 2023

Señores
W. MERCHOR S.A.C. AGENCIA DE ADUANA
Cal. Martín de Murua 150 Of. 801
San Miguel. -

Atención : Hiram Manuel Merchor Ortega
Gerente General
Referencia : Reclamo del 07.07.2023
Exp. APMTC/CL/0126-2023

De nuestra consideración,

Es objeto de la presente saludarlos y, a la vez, dar respuesta al reclamo remitido el día 07.07.2023 al Área de Reclamos de APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), manifestando su disconformidad por la presunta responsabilidad de la Entidad Prestataria en el despacho de su mercadería.

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) **La identificación, exposición, descripción y precisión de la pretensión materia de reclamo.** El presente reclamo no precisa las pretensiones de su reclamo.

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

Classification: Public www.apmterminalscallao.com.pe



APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

- v) **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.
- vi) **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.
- 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 presuntas demoras deben ser acreditadas 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.

Sin perjuicio de ello, es preciso indicar que, de acuerdo al artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC, los reclamos que se interpongan con más de 60 días de ocurridos o de conocidos los hechos serán declarados improcedente.¹

Atentamente,



Dheepak Mandwani
Gerente de Experiencia del Cliente
APM Terminals Callao S.A.

¹ **2.3 Plazo para la Presentación de Reclamo**
"Los USUARIOS tienen un plazo de sesenta (60) días para interponer sus reclamos ante APM TERMINALS CALLAO S.A., el cual se contabilizará desde el día en que ocurren los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos."

-El subrayado es nuestro-

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

Classification: Public www.apmterminalscallao.com.pe