

Carta No. 0308-2023-APMTC/CL

Callao, 12 de julio de 2023

Señores

AGENCIAS UNIVERSALES PERU S.A.

Av. Néstor Gambetta No. 5502

Callao. -

Atención: Mauricio Campos Campos
Representante Legal
Expediente: **APMTC/CL/0121-2023**
Asunto: Se expide Resolución No. 01
Materia: Reclamo por presunto error en el lugar de desembarque de la carga

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 **AGENCIAS UNIVERSALES PERU S.A.** ("AGUNSA" o la "Reclamante") ha interpuesto su reclamo cumpliendo con los requisitos establecidos en el artículo 2.4 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APM Terminals Callao S.A., pasamos a exponer lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1 Con fecha 18.05.2023, la nave MN GLOVIS STELLA, atracó en el Terminal Norte Multipropósito ("TNM") para realizar la descarga y embarque de carga rodante.
- 1.2 Con fecha 20.06.2023, AGUNSA interpuso un reclamo por el presunto error en la descarga de la carga rodante con VIN N° MZBFB814ARN282586.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por el Reclamante, podemos advertir que el objeto de este se refiere a su disconformidad por el presunto error en la descarga de la carga rodante con VIN N° MZBFB814ARN282586, la cual debió ser descargada en el callao; sin embargo, fue descargada en el puerto de Panamá.

En ese sentido, a fin de proceder con la revisión de los argumentos de fondo del escrito de reclamo, corresponde evaluar la procedencia del mismo y verificar si éste no se encuentra inmerso en alguna de las causales establecidas en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC.

Cabe señalar que, el día 11.07.2023, la Reclamante mediante correo electrónico solicitó el desistimiento del reclamo; puesto que, manifiesta que el presunto error no es atribuible a la responsabilidad de APMTC, como se observa:

Classification: Internal

From: FABIANNE ALVAREZ <fabianne.alvarez@agunsa.com>

Sent: martes, 11 de julio de 2023 13:45

To: Joselyn Janet Sotelo <joselyn.sotelo@apmterminals.com>

Cc: Francisco Javier Paolillo <francisco.paolillo@apmterminals.com>; Herman Eduardo Coya Vainstein <herman.coya@apmterminals.com>; Edwin Roberto Cori <edwin.cori@apmterminals.com>; Cesar Omar Guerrero <cesar.guerrero@apmterminals.com>; Jorge Miguel Aguero Vigil <jorge.aguero@apmterminals.com>; Agustin Andres Granadino Puente <agustin.granadino@apmterminals.com>; Jesus Ruben Paredes Gamboa <jesus.paredes@apmterminals.com>; _AGENCY PERU <agency.peru@agunsa.com>; AUGUSTO GANOZA <augusto.ganoza@agunsa.com>; _DOCUMENTACION PERU AGUNSA <documentacion.peru@agunsa.com>

Subject: RE: MN GLOVIS STELLA // UBICACION DE UNIDAD KIA

This message was sent from outside of your organization. Please do not click links or open attachments unless you recognize the source of this email and know the content is safe.

Estimada Joselyn
Buenas Tardes

Para informar la decisión de la línea Hyundai Glovis sobre la unidad que se quedó en Callao:

- Para llevar buenas relaciones con APM TERMINALS Callao no se realizara ningún cobro o cargo alguno.
- Asimismo anularemos el reclamo legal que se estaba realizando.
- La gerencia de la línea tiene planeado seguir teniendo operaciones con la Terminal a largo plazo por ello desean llevar una buena relación con ustedes para todas las operaciones a futuro.

Se realizo una comunicación con la línea y tienen las siguiente solicitudes, para el buen labor en equipo con ustedes en los próximos operativos:

- No volver a cometer el mismo error en ningún de sus buques.
- Llevar una buena contabilidad en la tarja de las unidades descargada y/o embarcadas.
- Realizar la verificación de la cantidad descarga antes de dar el termino de operaciones.
- Desean que haya una buena comunicación entre CHIEF OFFICER (O personal de la nave), SUPERVISOR DE APM, personal de estibadores y/o conductores a bordo asimismo con personal de AGUNSA para poder llevar una buena operación.
- Enviar supervisores capacitados en naves RO-RO.
- Adicional de parte mía como operadora, por favor que su personal realice la verificación de Deck por Deck que se haya realizado la descarga completa antes de retirarse de la nave.

NOTA: Hace un tiempo atrás realice una solicitud por correo de lo mencionado por la línea y me contestaron que el personal rotaba y tenían que ver de acuerdo a la conveniencia de la operatividad de todas las naves su personal designado, pero creo que dado que la línea esta omitiendo todo tipo de reclamo o cobro y es la 2da vez que se ve perjudicada por vuestro Surveyor o personal de ustedes, os pido **por favor una vez mas antes de enviar vuestro personal a las naves de nuestra representada realizar un análisis detallado considerando todo lo mencionado para la buena operatividad, es de suma importancia para mi representada que las operaciones terminen de la manera correcta.**

Se que cuentan con un personal muy profesional dentro del grupo de supervisores los cuales me agrada mencionar :

- Jorge Gaudry.
- Oscar Diaz.
- Victor Sotelo.
- Yeison Guerrero.
- Vivian Fretel.
- Gian Carlos Rosales.
- Diego Torres.

Solo para clarificar cuando mencionado personal de ustedes estoy también haciendo referencia a sus surveyor que es vuestro proveedor y los representa a bordo.

Se agradece desde ya su usual y generoso soporte siempre brindado por los SHIFT MANAGERS, esperamos seguir contando con el apoyo como siempre de toda el área de operaciones.

Un cordial saludo.



Así las cosas, se verifica que el presente reclamo incurre en causal de improcedencia prescrita en el literal c) del numeral 2.10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios el APMTC, cuyo contenido señala lo siguiente:

"2.10 Improcedencia del Reclamo

APM TERMINALS CALLAO S.A. deberá evaluar y declarar la improcedencia del reclamo, si este se encuentra incurso en algunos de los siguientes casos:

- a) *Cuando el reclamante carezca de legítimo interés.*
- b) *Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo.*
- c) *Cuando el reclamo sea jurídica o físicamente imposible.*
- d) *Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.*
- e) *Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 2.3 del presente Reglamento. (...)"*

-El subrayado es nuestro-

Respecto a la figura de la imposibilidad jurídica, atribuible al presente reclamo, es el conjunto de circunstancias de carácter legal que hacen imposible el análisis y la consiguiente emisión de un pronunciamiento por el órgano resolutor en sus propios términos.

Resulta que, como se ha prescrito en párrafos anteriores, la Reclamante ha manifestado el desistimiento de las pretensiones materia del presente reclamo; por lo que, recae en la figura de la imposibilidad jurídica, la cual impide el análisis y pronunciamiento de la solicitud de la Reclamante. Por tanto, corresponde declarar improcedente el reclamo.

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 APMTTC¹.

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado por **AGENCIAS UNIVERSALES PERU S.A.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0121-2023**.



Deepak Nandwani

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

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 resolutorio 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."