Carta No. 0207-2023-APMTC/CL

Callao, 28 de abril de 2023

Señores

**PALACIOS & ASOCIADOS AGENTES DE ADUANA S.A.**

Jr. Lambayeque No. 210

Callao. –

**Atención:** Alonzo Bustamante Haeberle

Gerente General

**Expediente: APMTC/CL/0087-2023**

**Asunto:** Se expide Resolución No. 01

**Materia:**  Reclamo por la presunta pérdida 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 **PALACIOS & ASOCIADOS AGENTES DE ADUANA S.A.** (“P & A AGENTES DE ADUANA” 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:

1. **ANTECEDENTES**
   1. Con fecha 21.04.2023, P & A AGENTES DE ADUANA presentó un reclamo mediante la hoja de reclamación No. 0002143 del Libro de Reclamaciones de APMTC, manifestando su disconformidad por la presunta pérdida de veinticuatro (24) bultos de viga por la supuesta responsabilidad de APMTC.
   2. Con fecha 25.04.2023, APMTC emitió la Carta No. 0197-2023-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.

1. **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 P & A AGENTES DE ADUANA no puede ser atendida debido a que la reclamante **NO presentó documento alguno conforme a lo requerido** en nuestra comunicación No. 0197-2023-APMTC/CL (**Anexo 01**), correspondiente al expediente APMTC/CL/0087-2023, dentro del plazo establecido de 02 días hábiles de acuerdo a lo establecido por las normas regulatorias del Reglamento de Reclamos de APMTC.

1. **RESOLUCIÓN**

Por lo antes expuesto, se declara **INADMISIBLE** la solicitud de reclamo presentada por **PALACIOS & ASOCIADOS AGENTES DE ADUANA S.A.** por el expediente APMTC/CL/0087-2023.



**Deepak Nandwani**

Gerente de Experiencia del Cliente

APM Terminals Callao S.A.



