

Carta No. 0447-2024-APMTC/CL

Callao, 29 de agosto de 2024

Señores

PALACIOS & ASOCIADOS AGENTES DE ADUANA S.A.

Jr. Lambayeque No. 210

Callao. –

Atención: Alonzo Bustamante Haeberle
Gerente General

Expediente: **APMTC/CL/0143-2024**

Asunto: Se expide Resolución No. 01

Materia: Reclamo por el presunto daño 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.** ("PASOC" 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 09.08.2024, PASOC presentó un reclamo mediante la hoja de reclamación No. 0002212 del Libro de Reclamaciones de APMTC, manifestando su disconformidad por el presunto faltante de un atado de tubos vinculados al BL XHTJCLL86102, generados como consecuencia de la presunta responsabilidad de APMTC.

1.2. Con fecha 13.08.2024, APMTC emitió la Carta No. 0416-2024-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 PASOC no puede ser atendida debido a que la reclamante **NO presentó documento alguno conforme a lo requerido** en nuestra comunicación No. 0416-2024-APMTC/CL (**Anexo 01**), correspondiente al expediente APMTTC/CL/0143-2024, 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 **PALACIOS & ASOCIADOS AGENTES DE ADUANA S.A.** por el expediente **APMTC/CL/0143-2024**.

Signed by:

38E0284BE035483...

Sofía Balbi
Gerente Comercial y de Experiencia al Cliente
APM Terminals Callao S.A.

APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

Carta No. 0416-2024-APMTC/CL



Callao, 13 de agosto de 2024

Señores
PALACIOS & ASOCIADOS AGENTES DE ADUANA S.A.
 Jr. Lambayeque No. 210 Urb. Santa Marina Norte
Callao. -

Atención : Alonzo Bustamente Haeberle
 Gerente General
Referencia : Reclamo del 09.08.2024
Exp. APMTC/CL/0143-2024

De nuestra consideración,

Es objeto de la presente saludarlos y, a la vez, dar respuesta a la Hoja de Reclamación No. 0002212 del Libro de Reclamaciones de APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), mediante la cual manifestó su disconformidad por el supuesto faltante de un atado de tubos identificado con BL XHTJCLL86102 descargado de la nave XI HU de Mfto. 2024-01815.

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) **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.

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

Classification: Publico www.apmterminascallao.com.pe



APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

- v) **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.
- vi) **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 el supuesto faltante de carga debe ser acreditado 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.

Atentamente,

Signed by

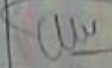
26.02.04-010235403

Sofia Balbi
Gerente Comercial y de Experiencia del Cliente
APM Terminals Callao S.A.

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

Classification: Public www.apmterminascallao.com.pe

APM TERMINALS CALLAO S.A.
HOJA DE RECLAMACIONES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES	
FECHA: 01 Mayo 2015	Nº DE RECLAMACION: 8182212
NOMBRE BOMBA: APM TERMINALS CALLAO S.A. PRESIONADA EN CONTRA, MIRANTE RAYGADA ALTI, CALLAO - PERU	
1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE	
NOMBRE: Agencia Palacios y Asociados	
DIRECCION:	TEL: 011 22133402
CORREO:	EMAIL: info@palacios.com.pe
2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO	
SERVICIO CONTRATADO:	TIPUS
3. DETALLE DE LA RECLAMACION	
DETALLE: Se informa que se colmó el Netina material de nuestro cliente Jorge Barros Arquivé. Notas que tenemos al fallante de un cultivo que no hemos podido ubicar en zonas y muelles. Validar con otros consignatarios. Si por error se han llevado nuestro material.	RECLAMO: <input checked="" type="checkbox"/> N GUEJA: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
B/L(s): YATJCLL86102	FECHA DE RECLAMO: 01-05
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR	
DETALLE:	FORMA DEL CONSUMIDOR: 
	FORMA DEL PROVEEDOR:

Av. Contralmirante Raygada
Nº 111, Callao - Perú
T +51(1) 200 8800

Classification: Public www.apmterminascallao.com.pe