

Carta No. 0409-2024-APMTC/CL

Callao, 12 de agosto de 2024

Señores

SERVITRANS R.G. E.I.R.L.

Mza. H Lote. 20 Proviv Buena Vista II

Etaqa (Paralela a Av San Nicolas)

Callao. -

Atención : Susy Maritza Altamirano Anstro
Gerente General

Asunto : Se expide Resolución No. 01

Expediente : **APMTC/CL/0108-2024**

Materia : Reclamo por presuntos perjuicios

APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, "APMTC"), identificada con RUC No. 20543083888, con domicilio en Av. Contralmirante Raygada No. 111 distrito del Callao, en virtud de que **SERVITRANS R.G. E.I.R.L.** (en adelante "SERVITRANS" 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 28.06.2024, SERVITRANS presentó su reclamo formal mediante el cual imputó la responsabilidad a la Entidad Prestadora, debido a que presuntamente la Entidad Prestadora no habría informado a tiempo la ocurrencia de un daño ocasionado por la Reclamante a las instalaciones de APMTC, lo cual imposibilitó a esta el reportar el siniestro a su aseguradora.
- 1.2 Con fecha 19.07.2024, APMTC emitió la Carta No. 0382-2024-APMTC/CL, recibida por la Reclamante el mismo día, mediante la cual manifestó que, siendo los hechos materia del reclamo de alta complejidad, procedía a ampliar el plazo de emisión de la respuesta al reclamo, al amparo del artículo 2.12 del Capítulo II del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por la Reclamante, se advierte que el objeto del mismo se refiere a la presunta responsabilidad a la Entidad Prestadora, por no haber

informado a tiempo la ocurrencia de un daño ocasionado por la Reclamante a las instalaciones de APMTTC, lo cual imposibilitó a esta el reportar el siniestro a su aseguradora.

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 se encuentra inmerso en alguna de las materias de reclamos establecidas en el artículo 1.5.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTTC.

En ese orden de ideas, el artículo 1.5.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTTC, prescribe lo siguiente;

1.5.3 Materia de Reclamos

El presente Reglamento debe ser aplicado para resolver los siguientes RECLAMOS que versen sobre:

- 1.5.3.1 La facturación y el cobro de los servicios que ofrece APM TERMINALS CALLAO S.A. derivados de la explotación de la INFRAESTRUCTURA, En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a APM TERMINALS CALLAO S.A.*
- 1.5.3.2 La calidad y oportuna prestación de los servicios que brinda APM TERMINALS CALLAO S.A. derivados de la explotación de la INFRAESTRUCTURA.*
- 1.5.3.3 Daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de APM TERMINALS CALLAO S.A., vinculados con los servicios proporcionados por la entidad, y que derivan de la explotación de la INFRAESTRUCTURA.*
- 1.5.3.4 Los reclamos de los USUARIOS que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.*
- 1.5.3.5 Información incompleta, incorrecta y/o defectuosa que proporcione APM TERMINALS CALLAO S.A. a los USUARIOS respecto de las Tarifas o condiciones del servicio.*
- 1.5.3.6 El acceso a la INFRAESTRUCTURA, o que limitan el acceso individual a los servicios que brinda APM TERMINALS CALLAO S.A.*
- 1.5.3.7 El condicionamiento al pago previo de la retribución facturada, para que proceda la atención de los reclamos formulados por los USUARIOS.*

Queda claro que el reclamo interpuesto por SERVITRANS no se encuadra en ninguno de los supuestos o causales a ser vistas por el Procedimiento de Reclamos de APMTTC.

Así las cosas, se verifica que el presente reclamo incurre en causal de improcedencia prescrita en el literal d) 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-

Como se ha manifestado en párrafos anteriores, al ser una controversia que no se encuentra dentro de los supuestos a revisar como materia de reclamo, el órgano revisor de reclamos carece de competencia a fin de realizar la revisión de este.

En conclusión, corresponde declarar IMPROCEDENTE el reclamo presentado por SERVITRANS.

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

"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."

III. RESOLUCIÓN

Por lo antes expuesto, se declara **IMPROCEDENTE** la solicitud de reclamo presentada por **SERVITRANS RG E.I.R.L.** por el expediente **APMTC/CL/0108-2024.**

Signed by:

38E0284BE035483...

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

Signed by:

A63E230B79C744F...



Av. Contraalmirante Raygada
N° 111, Callao – Perú
T +51(1) 200 8800
www.apmterminascallao.com.pe