

Carta No. 0323-2024-APMTC/CL

Callao, 01 de julio de 2024

Señores

FIGRELLA REPRESENTACIONES S.A.C

Calle Omicron No. 215

Callao. -

Atención: Hindelber Odilon Gomero Ángeles
Gerente General

Expediente: **APMTC/CL/0097-2024**

Asunto: Se expide Resolución No. 01

Materia: Reclamo por presunto error en emisión de nota de crédito

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 **FIGRELLA REPRESENTACIONES S.A.C** ("FIGRELLA REPRESENTACIONES" 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 20.05.2024, FIGRELLA REPRESENTACIONES presentó un reclamo al Área de Reclamos de APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), mediante el cual manifestó su disconformidad respecto al presunto error en el registro de la carga para la emisión de nota de crédito No. F004-35690, la cual se emitió por 37.672 TM debiendo emitirse por 42.232 TM.

1.2. Con fecha 24.05.2024, APMTC emitió la Carta No. 0248-2024-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 FIORELLA REPRESENTACIONES no puede ser atendida debido a que la reclamante **NO presentó documento alguno conforme a lo requerido** en nuestra comunicación No. 0294-2024-APMTC/CL (**Anexo 01**), correspondiente al expediente APMTC/CL/0097-2024, dentro del plazo establecido de 02 días hábiles de acuerdo a lo establecido por las normas regulatorias del Reglamento de Reclamos de APMTTC.

Sin perjuicio de lo anterior, resulta importante indicar que, el día 18.06.2024, el usuario ADUAMERICA S.A. ha presentado un reclamo formal bajo los mismos presupuestos indicados por FIORELLA REPRESENTACIONES, el cual se encuentra registrado bajo el Expediente APMTC/CL/0096-2024. El mismo que se encuentra en proceso de análisis.

En ese sentido, en el supuesto que FIORELLA REPRESENTACIONES presente un nuevo reclamo bajo los mismos presupuestos, el mismo será declarado IMPROCEDENTE por encontrarse dentro de la causal indicada en el literal c del artículo 2.10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios el APMTTC¹, debido a que, de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, la cuestión en discusión ha sido formalizada mediante un reclamo por parte de su representante ADUAMERICA S.A. (**Anexo 02**)

¹ **Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios el APMTTC**

"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-

III. RESOLUCIÓN

Por lo antes expuesto, se declara **INADMISIBLE** la solicitud de reclamo presentada por **FIGRELLA REPRESENTACIONES S.A.C** por el expediente APMTC/CL/0096-2024.



Sofía Balbi

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

APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

CARGO

Carta No. 0294-2024-APMTC/CL

Callao, 13 de junio de 2024

Señores
FIGRELLA REPRESENTACIONES S.A.C
Calle Omicron No. 215
Callao. -

Atención : Hindelber Odilon Gomero Ángeles
Gerente General
Referencia : Reclamo del 11.06.2024
Exp. APMTC/CL/0097-2024

De nuestra consideración,

Es objeto de la presente saludarlos y, a la vez, dar respuesta al reclamo remitido el día 11.06.2024 al Área de Reclamos de APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), mediante el cual manifestó su disconformidad respecto al presunto error en el registro de la carga para la emisión de nota de crédito No. F004-35690, la cual se emitió por 37.672 TM debiendo emitirse por 42.232 TM.

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 información exacta que permita las investigaciones del hecho que es causa del reclamo.

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

Classification: Public www.apmterminalscallao.com.pe

FIGRELLA REPRESENTACIONES S.A.C.
Fecha: 13.06.24
RECIBIDO
NO ES SEÑAL DE CONFORMIDAD

12:34 pm

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 presunto error debe de 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 inadmisibles.

Sin perjuicio de lo anterior, resulta importante indicar que, el día 12.06.2024, el usuario ADUAMERICA S.A. ha presentado un reclamo bajo los mismos presupuestos indicados por FIORELLA REPRESENTACIONES S.A.C, el cual se encuentra registrado bajo el Expediente APMTC/CL/0096-2024.

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,



Sofía Balbi
Gerente Comercial y de Experiencia al 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 ocurran 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.apmterminascallao.com.pe