

Carta No. 0393-2024-APMTC/CL

Callao, 31 de julio de 2024

Señores

**JOINING PORT S.A.C.**  
Calle Uzquil No. 260  
Urbanización Tomas Bata  
La Perla.-

**Atención:** Francoise Querevalu Mendez  
Gerente General  
**Expediente:** **APMTC/CL/00124-2024**  
**Asunto:** Se expide Resolución No. 01  
**Materia:** Reclamo por requisitos para realizar servicios de  
asesoramiento de trámites

**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 **JOINING PORT S.A.C.** ("JP" 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 05.07.2024, JP presentó un reclamo remitido al Área de Reclamos de APMTC, mediante la cual manifestó su disconformidad por la presunta solicitud de APMTC de presentación de documento notariado de subcontratación para la prestación de servicios de asesoramiento de trámites.
- 1.2. Con fecha 09.07.2024, APMTC emitió la Carta No. 0357-2024-APMTC/CL, recibida por la Reclamante el día 15.07.2024, 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
- 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 JP no puede ser atendida debido a que la reclamante **NO presentó documento alguno conforme a lo requerido** en nuestra comunicación No. 0357-2024-APMTTC/CL (**Anexo 01**), correspondiente al expediente APMTTC/CL/0124-2024, 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 **JOINING PORT S.A.C.** por el expediente APMTTC/CL/0124-2024.

Signed by:  
  
38E0284BE035483...

### **Sofía Balbi**

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

Docusign Envelope ID: B5A38E29-38B5-4969-B7F4-08B178850E12

**APM TERMINALS**  *Lifting Global Trade.*

Carta No. 00357-2024-APMTC/CL

Callao, 09 de julio de 2024

Señores  
**JOINING PORT S.A.C.**  
Calle Uzquil  
Urbanización Tomas Bata 260  
La Perla.-



**Atención :** Françoise Querevalu Mendez  
Gerente General  
**Referencia :** Reclamo del 05.07.2024  
**Exp. APMTC/CL/0124-2024**

De nuestra consideración,

Es objeto de la presente saludarlos y, a la vez, dar respuesta al reclamo remitido a la casilla electrónica del Área de Reclamos de APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), mediante el cual manifestó su disconformidad por la presunta solicitud de APMTC de presentación de documento notariado de subcontratación para la prestación de servicios de asesoramiento de trámites.

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

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

Classification: Public [www.apmterminalscallao.com.pe](http://www.apmterminalscallao.com.pe)

DocuSign Envelope ID: B5A38E29-38B5-4969-B7F4-08B178850E12

representante con los poderes suficientes para la interposición de un reclamo.

- 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. Se requiere que el usuario detalle los hechos cronológicamente, así como la presentación de la pretensión de su reclamo. Lo cual no se observa en el escrito remitido al correo del área de Reclamos, ya que, lo detallado no permite comprender la materia del reclamo.
- 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 la supuesta demora en el despacho debe de ser acreditada mediante medios probatorios.

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.

Sin perjuicio de ello, es preciso indicar que de acuerdo al artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMT, los reclamos que se interpongan con más de 60 días de ocurridos o de conocidos los hechos serán declarados improcedentes<sup>1</sup>.

Atentamente,

Signed by:

  
38E0284BE035483...

**Sofía 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](http://www.apmterminascallao.com.pe)