

Carta No. 0352-2024-APMTC/CL

Callao, 15 de julio de 2024

Señores

**LUATRANS E.I.R.L.**

Manzana C, Lote 4

Prog Viv La Florida

San Martín de Porres. -

**Atención** : Horacios Monago Laura  
Gerente General  
**Asunto** : Se emite Resolución No. 01  
**Referencia** : Reclamo por sanción de su conductor.  
**Expediente** : **APMTC/CL/0103-2024**

**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 **LUATRANS E.I.R.L.** ("LUATRANS" o la "Reclamante") ha cumplido con presentar su 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 13.06.2024, APMTC informó vía correo electrónico a la Reclamante respecto a la sanción por el periodo de ocho (8) días de su conductor Raul López Aracio, con DNI 9636559 por incumplir con las reglas y señales dentro de las instalaciones del Terminal Norte Multipropósito administrado por la Entidad Prestadora.
- 1.2. Con fecha 25.06.2024, LUATRANS presentó un reclamo formal ante APMTC mediante el cual manifestó su disconformidad respecto a la emisión de la "Papeleta de cargos al usuario No. 248". Al respecto indican que su emisión se generó por presuntos actos de discriminación de APMTC, debido a que, la Entidad Prestadora no sanciona a otros usuarios que cometen la misma infracción que su conductor.

## **II. ANÁLISIS**

De la revisión del reclamo interpuesto por LUATRANS, podemos advertir que el objeto de este se refiere a su disconformidad por la emisión de la "Papeleta de cargos al usuario No. 248".

Así las cosas, corresponde evaluar la procedencia del mismo y verificar si este no se encuentra inmerso en alguna de las causales establecidas en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de 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. (...)*
- f. Cuando el objeto del reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 1.5.3 del presente Reglamento."*

-El subrayado es nuestro-

Como es de verse, el literal f) del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de APMTTC, determina como causal de improcedencia la presentación de reclamo sobre un supuesto no tipificado en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTTC.

Ahora bien, el artículo 1.5.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTTC, indica 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, provocado 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.”*

En el presente caso observamos que, el supuesto acto de discriminación indicado por LUATRANS no responde a ninguna de las tipificaciones indicadas en el artículo 1.5.3 del presente reglamento.

Sin perjuicio de lo anterior, es preciso indicar que, de acuerdo con el capítulo III del Reglamento de Infracciones y Sanciones de APMTC (Anexo 1), este regula el procedimiento que deben seguir los usuarios en el supuesto que no se encuentren conformes con la sanción que interpone la Entidad Prestadora; asimismo, el referido procedimiento indica cuáles son las áreas encargadas de resolver las disconformidades de los usuarios en lo que corresponde a la imposición de papeletas y sanciones.

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, numeral 3.1.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

" 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.**

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado por **LUATRANS E.I.R.L.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0103-2024.**

Signed by:

*Sofia Balbi*

38E0284BE035483...

**Sofia Balbi**

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

Visto Bueno

Signed by:

*Giulliano Landa*

A63E230B79C744F...

**Giulliano Landa**

CX Executive General Cargo & Claims