

Carta No. 0255-2024-APMTC/CL

Callao, 31 de mayo de 2024

Señores

PALACIOS & ASOCIADOS AGENTES DE ADUANA S.A.

Jr. Lambayeque No. 210

Callao. –

Atención: Alonzo Bustamante Haeberle
Gerente General

Expediente: **APMTC/CL/0085-2024**

Asunto: Se expide Resolución No. 01

Materia: Reclamo por la presunta pérdida 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 20.05.2024, PASOC presentó un reclamo al Área de Reclamos de APMTC, mediante el cual manifestó su disconformidad por cobro del servicio de uso de área operativa mediante las facturas electrónicas No. F004 0191357, F004 0191354, F004 0191359, F004 0191360, F004 0191356, F004 0191355, F004 0191358, F004 0191363
- 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 PASOC no puede ser atendida debido a que la reclamante **NO presentó documento alguno conforme a lo requerido** en nuestra comunicación No. 0248-2024-APMTTC/CL (**Anexo 01**), correspondiente al expediente APMTTC/CL/0085-2024, 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 APMTTC/CL/0085-2024.



Sofía Balbi

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

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DE CARTA DE SUBSANACIÓN

Re: RECLAMO DE FACTURAS F004-191357 - 191354 - 191359 - 191360 - 191356 - ...



Rocío Lázaro Alegre

To  Andres Chavez Garcia;  Sofia Victoria Balbi

Cc  erika.navarrete

Retention Policy RP Email 3 Year - Default Maersk Policy (3 years)

Expires 25/05/2027

 Internal



If there are problems with how this message is displayed, [click here to view it in a web browser.](#)

This message is part of a tracked conversation. [Click here to find all related messages or to open the original flagged message.](#)



Estimado Andrés,

Recibe en adjunto la carta de subsanación del reclamo con número de expediente APMTC/CL/0085-2024.

Saludos,

Rocío Lázaro

Claims Trainee

APM Terminals Callao

CARTA DE SUBSANACIÓN

APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

Carta No. 0248-2024-APMTC/CL

Callao, 24 de mayo de 2024

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

Atención : Alonzo Bustamante Haeberle
Gerente General
Referencia : Reclamo del 20.05.2024
Exp. APMTC/CL/0085-2024

De nuestra consideración,

Es objeto de la presente saludarlos y, a la vez, dar respuesta remitido el día 20.05.2024 al Área de Reclamos de APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), mediante el cual manifestó su disconformidad por cobro del servicio de uso de área operativa mediante las facturas electrónicas No. F004 0191357, F004 0191354, F004 0191359, F004 0191360, F004 0191356, F004 0191355, F004 0191358, F004 0191363.

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 las pretensiones de su reclamo.

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

Classification: Public www.apmterminascallao.com.pe

APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

- v) **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.
- vi) **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.
- vii) **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 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 inadmisibile.

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,



Sofia Balbi
Gerente Comercial y de Experiencia del 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
Nº 111, Callao – Perú
T +51(1) 200 8800

Classification: Public www.apmterminascallao.com.pe