

Carta No. 0700-2021-APMTC/CL

Callao, 23 de noviembre de 2021

Señores

CARGOMAR S.A.

Av. Santa Rosa No. 122 Dpto. 2P Int. No. D

La Perla. -

Atención : Carlos Alberto Salas Reskalah
Gerente General.

Referencia : Reclamo por no entrega de documentos operacionales

Asunto : Se expide Resolución No. 1

Expediente : **APMTC/CL/0315-2021**

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 **CARGOMAR S.A.**, ("CARGOMAR" 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 27.03.2017, la nave SCS ASIA de Mfto. 2017-0770 atracó en el Terminal Norte Multipropósito ("TNM") a fin de realizar la descarga de carga rodante.
- 1.2. Con fecha 03.11.2021, CARGOMAR presentó su reclamo por la presunta no entrega de documentos operacionales: (i) Copia carta y autorización de Ingreso de los consignatarios y técnicos, (ii) Copia carta y Autorización de Ingreso de los Vigilante (Guardián de Escala), (iii) TX Solicitud de servicios de Montacargas para la maniobra descarga; y (iv) Documento autorización del Capitán de la nave para no realizar la descarga, los cuales según manifiesta la Reclamante son necesarios para acreditar la presencia de dicho personal en la maniobra de descarga.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por CARGOMAR, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere a la presunta no entrega de los siguientes documentos operacionales: (i) Copia carta y autorización de Ingreso de los consignatarios y técnicos, (ii) Copia carta y Autorización de Ingreso de los Vigilante (Guardián de

Escala), (iii) TX Solicitud de servicios de Montacargas para la maniobra descarga; y
(iv) Documento autorización del Capitán de la nave para no realizar la descarga.

2.1 CUESTIÓN EN DISCUSION Y ANALISIS

Antes de analizar el fondo del reclamo primero debemos revisar si la pretensión prescrita por la Reclamante versa sobre la materia de reclamos a la cual son aplicables el Reglamento de Reclamos de Usuarios de APMTTC.

En ese sentido el Reglamento de Reclamos de Usuarios de APMTTC, en el numeral 1.5.3 señala las materias por las cuales pueden ser aplicables el presente reglamento, la misma que se describe a continuación:

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.

- El subrayado es nuestro -

Como es de verse, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTTC establece una serie de materias que puede ser revisadas mediante el procedimiento antes mencionado.

En el caso concreto, se observa que el reclamo formulado por CARGOMAR versa sobre

una solicitud de documentación, siendo que dicha pretensión no encaja dentro de los presupuestos que pueden ser revisados por el procedimiento de reclamos. Por tanto, el reclamo deberá ser declarado IMPROCEDENTE, debido a una imposibilidad jurídica de poder revisar el mismo.

Cabe señalar que el código Procesal Civil Peruano prescribe en el artículo 427¹, numeral 5, prescribe que es una causal de improcedencia cuando la demanda sea jurídicamente o físicamente imposible, es decir, cuando se advierte una ausencia de un presupuesto procesal a fin de emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo del asunto.

En el presente caso, la ausencia del presupuesto procesal se basa en que la pretensión del reclamo no se encuadra dentro de las materias a ser vistas de acuerdo al Reglamento de Reclamos de Usuarios de APMTTC, por lo que es jurídicamente imposible manifestarse por el presente procedimiento y se debe declarar IMPROCEDENTE el reclamo interpuesto por CARGOMAR.

Sin perjuicio de ello, en el supuesto negado que el reclamo interpuesto por CARGOMAR hubiese sido admitido como materia analizable bajo el procedimiento de reclamos de la Entidad Prestadora, este deberá de cumplir con ciertos requisitos para la admisión del mismo.

El artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTTC, señala expresamente lo siguiente:

"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-

En ese sentido, queda establecido que los usuarios deberán presentar sus reclamos dentro del plazo correspondiente, a fin de que APMTTC proceda a hacer el análisis de fondo de los mismos, caso contrario sus solicitudes incurrirán en causal de improcedencia.

En el caso concreto, se ha verificado que CARGOMAR solicitó que APMTTC entregue a

¹ Código Procesal Civil

Artículo 427.- Improcedencia de la demanda

El Juez declara improcedente la demanda cuando:

- 1.- El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar;
- 2.- El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;
- 3.- Advierta la caducidad del derecho;
- 4.- No exista conexión lógica entre los hechos y el petitorio; o
- 5.- **El petitorio fuese jurídica o físicamente imposible.**

su representada los siguientes documentos operacionales: (i) Copia carta y autorización de Ingreso de los consignatarios y técnicos, (ii) Copia carta y Autorización de Ingreso de los Vigilante (Guardián de Escala), (iii) TX Solicitud de servicios de Montacargas para la maniobra descarga; y (iv) Documento autorización del Capitán de la nave para no realizar la descarga.

A fin de proceder con el análisis de fondo, corresponde verificar si la Reclamante se encuentra dentro del plazo establecido para interponer su reclamo, por lo que detallamos el plazo máximo de presentación de reclamo.

Ahora bien, la nave SCS ASIA de Mfto. 2017-0770 concluyó operaciones de descarga el día 28.03.2017, tomando en cuenta que en dicha fecha ya tenía conocimiento de la ocurrencia de los hechos, la Reclamante tenía como plazo máximo para la presentación de su reclamo hasta el día 15.06.2017.

Queda claro que CARGOMAR tuvo hasta el día 15.06.2017 para presentar su reclamo. Sin embargo, recién con fecha 03.11.2021, CARGOMAR presentó su reclamo, es decir fuera del plazo de interposición de reclamos de acuerdo al Reglamento de Reclamos de APMTC.

Por tanto, se concluye que al haberse presentado un reclamo por una materia no vista mediante el Reglamento de Atención de Usuario de APMTC, así como de haberse admitido el presente reclamo, este fue presentado fuera del plazo establecido, corresponde declararlo IMPROCEDENTE, de acuerdo a lo señalado en el inciso e), artículo 2.10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC; y, en el artículo 40 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

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 APMTC².

² 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 resolutorio 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

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado por **CARGOMAR S.A.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0315-2021.**



Deepak Nandwani
Gerente de Experiencia del Cliente
APM Terminals Callao S.A.