

Carta No. 0640-2022-APMTC/CL

Callao, 4 de noviembre de 2022

Señores

SLI ADUANAS S.A.C.

Av. Javier Prado Oeste 757 Int. P.5

(Edif. Skytower Business Center)

Magdalena del Mar. -

Atención:	Luis Enrique Rivera Ramal Representante Legal
Asunto:	Se expide Resolución No. 01
Expediente:	APMTC/CL/0315-2022
Materia:	Reclamo por presuntas demoras

APM TERMINALS CALLAO S.A., ("APMTC") identificada con RUC No. 20543083888 y con domicilio en Av. Contraalmirante Raygada No. 111, distrito del Callao, en virtud a que **SLI ADUANAS S.A.C.** ("SLI ADUANAS" o la "Reclamante") ha interpuesto su reclamo dentro del plazo establecido en el artículo 2.3, y ha cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 2.4 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APM Terminals Callao S.A., pasamos a exponer lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Con fecha 20.10.2022, SLI ADUANAS presentó un reclamo manifestando su disconformidad por la supuesta demora de una (01) hora en la llegada del personal de cuadrilla y gruero para la descarga de la mercadería de granel sólido identificada con BL No. ANAQPL395610 durante las operaciones de la nave ANSAC CHRISTINE NANCY de Mfto. 2022-02290.
- 1.2. Con fecha 21.10.2022, APMTC emitió la Carta No. 0606-2022-APMTC/CL, recibida por la Reclamante el mismo día, mediante la cual manifestó que, siendo los hechos materia del reclamo de alta complejidad, procedía a ampliar el plazo de emisión de la respuesta al reclamo, al amparo del artículo 2.12 del Capítulo II del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC.

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 APMTC, la solicitud de reclamo realizado por SLI ADUANAS no puede ser atendido debido a que la reclamante **NO presentó documento alguno conforme a lo requerido** en nuestra comunicación No. 0606-2022-APMTC/CL (**Anexo 01**), correspondiente al expediente

APMTC/CL/0289-2022, dentro del plazo establecido de 02 días hábiles de acuerdo a lo establecido por las normas regulatorias del Reglamento de Reclamos de APMTC.

III. RESOLUCIÓN

Por lo antes expuesto, se declara **INADMISIBLE** la solicitud de reclamo presentada por **SLI ADUANAS S.A.C.** por el expediente APMTC/CL/0315-2022.

Deepak Nandwani

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

APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

Carta No. 0606-2022-APMTC/CL

Callao, 21 de octubre de 2022

Señores

SLI ADUANAS S.A.C.

Av. Av. Javier Prado Oeste Nro. 757 Int. P.5

(Edif Skytower 757 Business Center Piso5)

Magdalena del Mar. -

Atención : Luis Enrique Rivera Ramal
Apoderado
Referencia : Reclamo del 20.10.2022
Exp. APMTC/CL/0315-2022

De nuestra consideración,

Es objeto de la presente saludarlos y, a la vez, dar respuesta a la Hoja de Reclamación No. 0002102 del Libro de Reclamaciones de APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), mediante la cual manifestó su disconformidad por la supuesta demora de una (01) hora en la llegada del personal de cuadrilla y gruero para la descarga de la mercadería de granel sólido identificada con BL No. ANAQPL395610 durante las operaciones de la nave ANSAC CHRISTINE NANCY de Mfto. 2022-02290.

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

APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

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.
- 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 la llegada del personal 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.

Atentamente,



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

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

Classification: Public www.apmterminaskallao.com.pe