

Carta No. 0194-2024-APMTC/CL

Callao, 16 de abril de 2024

Señores

F Q V CONTRATISTAS Y SERVICIOS GENERALES S.A.C

Jr. 7 de Octubre No. S/N

Huari-Junín

Huancayo

Atención : Milagros Vila Mendoza
Gerente General
Asunto : Se expide Resolución No. 01
Expediente : **APMTC/CL/0069-2024**

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 **F Q V CONTRATISTAS Y SERVICIOS GENERALES S.A.C** ("F Q V" o la "Reclamante") no ha cumplido con presentar los requisitos establecidos en el artículo 2.4 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC (el "Reglamento"), pasamos a exponer lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1 Con fecha 08.04.2024, F Q V mediante correo electrónico remitido al Área de Reclamaciones de APMTC, manifestó su disconformidad por el presunto exceso en el cobro del servicio de Uso de área operativa por medio de la factura electrónica F004-180281.
- 1.2 Con fecha 11.04.2024, APMTC emitió la Carta No. 0191-2024-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).
 - 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 los mismos 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 APMTC, la solicitud de reclamo realizado por F Q V no puede ser atendido debido a que la Reclamante **NO presentó documento alguno conforme a lo requerido** en nuestra comunicación No. 0191-2024-APMTC/CL (**Anexo 01**), correspondiente al expediente APMTC/CL/0069-2024, dentro del plazo establecido de 02 días hábiles de acuerdo a lo establecido por las normas regulatorias del Reglamento de Reclamos de APMTC.

Sin perjuicio de lo anterior, en el supuesto que, F Q V hubiese subsanado el presente reclamo, este hubiese sido declarado IMPROCEDENTE, debido a que, conforme al literal e) del numeral 2.10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC¹, los reclamos presentados fuera del plazo legal establecido en el artículo el artículo 2.3 del mismo Reglamento², es una causal para declarar la improcedencia de un reclamo.

III. RESOLUCIÓN

Por lo antes expuesto, se declara **INADMISIBLE** la solicitud de reclamo presentada por **F Q V CONTRATISTAS Y SERVICIOS GENERALES S.A.C** por el expediente **APMTC/CL/0069-2024**.



Sofía Balbi

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

¹ **Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC**

"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. (...)"

² **"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"

