

Carta No. 0141-2024-APMTC/CL

Callao, 13 de marzo de 2024

Señores

AGENCIA DE ADUANAS COMEX S.A.C.

Calle Ricardo Palma No. 212 2do. Piso

Urbanización Aeropuerto

Callao. -

Atención	: Ruben Darío Lobato Saavedra Representante Legal
Asunto	: Se expide Resolución No. 01
Expediente	: APMTC/CL/0048-2024
Materia de reclamo	: Reclamo por cobro de uso de área operativa

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 **AGENCIA DE ADUANAS COMEX S.A.C.** ("COMEX" 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 26.08.2022, APMTC emitió la factura electrónica No. F002-867351 por el importe total de USD 12,268.22 (doce y doscientos sesenta y ocho con 22/100 dólares de los Estados Unidos de América) por concepto de Uso de Área Operativa del Servicio Integrado DT 3014.
- 1.2. Con fecha 31.10.2022, COMEX presentó su reclamo por la emisión de la factura señalada en numeral anterior, señalando que la mismo no es procedente debido a que los términos de contratación del depósito 3014 no sería claros y no explicaban las penalidades que se incurrirían en caso de incumplimiento de volumen.

II. ANÁLISIS

Antes de proceder a la revisión de los argumentos de fondo del escrito de reclamo, debemos verificar si APMTC ésta emitiendo su pronunciamiento dentro de los plazos establecidos en el artículo 2.12 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC.

De la revisión del caso en cuestión, COMEX presentó su reclamo el día 31.10.2022, siendo así, APMTC tenía hasta el día 21.11.2022 a fin de resolver el reclamo o ampliar el plazo de respuesta de este, hecho que no ocurrió.

Por tanto, al no haberse resuelto el reclamo dentro de los plazos establecidos en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC se procederá con la aplicación del Silencio Administrativo Positivo ("SAP")¹.

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **FUNDADO** el reclamo presentado por **AGENCIA DE ADUANAS COMEX S.A.C.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0048-2024.**



Sofia Balbi

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

¹ **REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE APMTC**

APM TERMINALS CALLAO S.A. resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRIBUNAL. En los de más casos los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de los mismos. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos. En caso APM TERMINALS CALLAO S.A. omitiera pronunciarse en el plazo establecido en párrafo precedente, se aplicará el silencio administrativo positivo, y en consecuencia se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente para el USUARIO.