

Carta No. 0705-2022-APMTC/CL

Callao, 19 de diciembre de 2022

Señores

CEVA PERÚ ADUANAS S.A.C.

Av. Javier Prado Este Nro. 444 Int. 1301.

San Isidro. -

Atención: Neil Julián Valdivia Escobar
Representante Legal
Expediente: **APMTC/CL/0351-2022**
Asunto: Se expide Resolución No. 01
Materia: Reclamo por presuntas demoras

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 **CEVA PERÚ ADUANAS S.A.C.** ("CEVA" 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 y con los requisitos establecidos en el artículo 2.4 del referido Reglamento, exponemos lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Con fecha 30.11.2022, CEVA PERU presentó un reclamo mediante la hoja de reclamación No. 2116 del libro de reclamaciones de APMTC manifestando su disconformidad por supuesta demora supuesta demora por falta de personal por parte de la Entidad Prestadora en el despacho de carga rodante identificada con BL No. HOGLBRPE0506150 durante las operaciones de despacho de la nave GLOVIS CAPTAIN.
- 1.2. Con fecha 01.12.2022, APMTC emitió la Carta No. 0668-2022-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.
 - La identificación, exposición, descripción y precisión de la pretensión materia de reclamo.

- 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 APMTC, la solicitud de reclamo realizado por CEVA PERU no puede ser atendida debido a que la reclamante **NO presentó documento alguno conforme a lo requerido** en nuestra comunicación No.0668-2022-APMTC/CL (**Anexo 01**), correspondiente al expediente APMTC/CL/0351-2022, 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 **CEVA PERU ADUANAS S.A.C.** por el expediente APMTC/CL/0351-2022.



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

APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

Carta No. 0678-2022-APMTC/CL

Callao, 1 de diciembre de 2022

Señores

CEVA PERU ADUANAS S.A.C.

Av. Javier Prado Este Nro. 0444  1301.

San Isidro. -

Atención : Fernando Altuna Pi
Apoderado
Referencia : Reclamo del 30.11.2022
Exp. APMTC/CL/0351-2022

De nuestra consideración,

Es objeto de la presente saludarlos y, a la vez, dar respuesta a la Hoja de Reclamación No. 0002116 del Libro de Reclamaciones de APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), mediante la cual manifestó su disconformidad una supuesta demora por falta de personal por parte de la Entidad Prestadora en el despacho de carga rodante identificada con BL No. HOGLEBRPE0506150 durante las operaciones de despacho de la nave GLOVIS CAPTAIN.

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, sirvase 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 representante con los poderes suficientes para la interposición de un reclamo.

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

APM TERMINALS  Lifting Global Trade.

- 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.** Considera que la supuesta mala prestación del servicio (falta de recursos) 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.