Carta No. 0191-2023-APMTC/CL

Callao, 25 de abril de 2023

Señores:

**DHL GLOBAL FORWARDING ADUANAS PERU S.A.**

Av. Antonio Miro Quesada No. 425 Of. 1210

San Isidro. -

**Atención:** Gino Alonso Fernandez Maurial

Apoderado

**Expediente: APMTC/CL/0053-2023**

**Asunto:** Se expide Resolución No. 01

**Materia:**  Reclamo por presunto error del sistema 1-Stop

**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 **DHL GLOBAL FORWARDING ADUANAS PERU S.A.** (“DHL” 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; sin embargo, no cumplió con los requisitos establecidos en el artículo 2.4 del referido Reglamento, exponemos lo siguiente:

1. **ANTECEDENTES**
   1. Con fecha 10.03.2023, DHL presentó un reclamo ante el Área de Reclamos de APMTC, manifestando su disconformidad por el presunto error en la generación de sus citas, las cuales no podían registrarse; debido a que no se podía grabar los datos del conductor y la placa de sus unidades en el sistema 1-Stop.
   2. Con fecha 31.03.2023 APMTC emitió la Carta No. 0150-2023-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.
2. **CUESTIÓN EN DISCUSIÓN Y ANÁLISIS**

De la revisión del reclamo interpuesto por DHL, podemos advertir que el objeto de este reclamo está referido a la disconformidad de la generación de citas para el retiro de sus contenedores; puesto que, el sistema 1-Stop no permite grabar la placa y datos del conductor.

En ese sentido, a fin de proceder con la revisión de los argumentos de fondo del escrito del reclamo, corresponde evaluar la procedencia del mismo y verificar si no se encuentra inmerso en alguna de las causales establecidas en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC.

Respecto de la improcedencia del Reclamo, el literal c del artículo 2.10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos 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:*

1. *Cuando el reclamante carezca de legítimo interés.*
2. *Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo.*
3. *Cuando el reclamo sea jurídica o físicamente imposible.*
4. *Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.*
5. *Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 2.3 del presente Reglamento.*
6. *Cuando el objeto del reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 1.5.3 del presente Reglamento.*

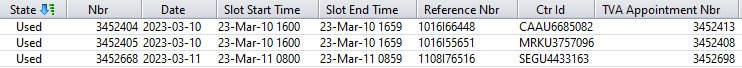
*Dentro del plazo establecido, APM TERMINALS CALLAO S.A. expedirá una resolución declarando improcedente el reclamo y procederá el archivo del mismo.*

*-El subrayado es nuestro-*

Respecto a la figura de la imposibilidad jurídica, atribuible al presente reclamo, es el conjunto de circunstancias de carácter legal que hacen imposible el análisis y la consiguiente emisión de un pronunciamiento por el órgano resolutor en sus propios términos.

Resulta que, el inconveniente señalado por la Reclamante ha sido remediado por parte de las áreas internas de APMTC; por lo que, recaería en la figura de la imposibilidad jurídica, la cual impide el análisis y pronunciamiento de la solicitud de la Reclamante.

Sin perjuicio de lo anterior, se verifica que las citas No. 0810I68605, 0811I22785, 0812I90072, 0811I53260 canceladas por el presunto error del sistema 1-Stop; al respecto, con fechas 10.03.2023 y 11.03.2023, se generaron nuevas citas, como se puede ver:



Adicionalmente, para enmendar los problemas que presentaba el sistema 1-Stop para el registro de citas de la Reclamante, el Área de Operaciones agregó de forma manual los datos del conductor y la placa a las nuevas citas que le fueron generadas. Las referidas fueron utilizadas por DHL para el retiro de su mercancía.

En lo que respecta a la emisión de las facturas electrónicas No. F002-945279 por el importe total de USD 755.20 (setecientos cincuenta y cinco con 20/100 dólares de los Estados Unidos de América) y No. F002-945032 por el importe total de USD 566.40 (quinientos sesenta y seis con 40/100 dólares de los Estados Unidos de América), correspondiente al cobro por “Uso de área operativa”, las mismas que, fueron anuladas y subsanadas mediante la emisión de las notas de crédito No. F002-38175 y F002-38176, por el importe total correspondiente a cada factura en mención.

Ahora bien, debido a los inconvenientes suscitados prescritos en párrafos anteriores, el Área de Operaciones de APMTC, con fecha 11.03.2023, incluyó a DHL en el “Piloto de módulo de asociación de empresa de transportes a citas”, el cual permite asignar empresa de transportes, placa y conductor a las citas en el Sistema Extranet de APMTC. Siendo que, a la fecha, la Reclamante no presenta ningún inconveniente respecto al registro de citas asociadas con los datos de conductor, placa y empresa de transportes.

Por todo lo anteriormente mencionado, y debido que a la fecha todas las pretensiones planteadas por la Reclamante han sido subsanadas corresponde declarar IMPROCEDENTE el reclamo interpuesto por DHL GLOBAL FORWARDING ADUANAS PERU S.A.

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, numeral 3.1.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC[[1]](#footnote-1).

1. **RESOLUCIÓN**

Por lo antes expuesto, se declara **IMPROCEDENTE** la solicitud de reclamo presentada por **DHL GLOBAL FORWARDING ADUANAS PERU S.A** por el expediente APMTC/CL/0053-2023.



**Deepak Nandwani**

Gerente de Experiencia del Cliente

APM Terminals Callao S.A.

1. 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 resolutivo 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.”* [↑](#footnote-ref-1)