



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Nº 020-2014-GSF/OSITRAN

Lima, 23 de mayo del 2014

ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.

MATERIA : Aprobación de difusión de la propuesta de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de APM Terminals Callao S.A.

VISTOS:

La Carta Nº 370-2014-APMTC/GG de fecha 8 de mayo de 2014, mediante la cual la empresa concesionaria APM Terminals Callao S.A. remitió a OSITRAN su propuesta de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 042-2011-CD-OSITRAN;

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo de Consejo Directivo Nº 042-2011-CD-OSITRAN se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APM Terminals Callao S.A.;

Que la implementación de los respectivos Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras está regulada por la normatividad siguiente:

- a) La Ley y demás dispositivos legales y reglamentarias pertinentes,
- b) Los Contratos de Concesión,
- c) El "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN;
- d) El "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de cada Entidad Prestadora aprobado por el OSITRAN,
- g) Las demás disposiciones que dicte el OSITRAN sobre el particular;

Que mediante la Resolución Nº 35-11-GS/OSITRAN del 11 de noviembre de 2011, la Gerencia de Supervisión aprobó la Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras, en la cual se establece que las entidades prestadoras pueden solicitar a OSITRAN el inicio del procedimiento de modificación de su Reglamento de Reclamos;

Que corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN disponer la difusión de la propuesta de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de APM Terminals Callao S.A.;



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la difusión de la propuesta de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentada por APM Terminals Callao S.A.

SEGUNDO: Autorizar la publicación de la presente Resolución en el diario oficial "El Peruano". Asimismo, disponer que la presente Resolución y el contenido de la propuesta de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Transportadora Callao S.A." remitido por APM Terminals Callao S.A. sean publicados y difundidos en la página Web del OSITRAN y de la mencionada entidad prestadora.

TERCERO: El plazo para que los Usuarios Intermedios y Finales, así como los demás interesados, puedan remitir a OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre la propuesta de modificación referida en el artículo precedente, es de quince (15) días contados a partir del día siguiente de la fecha de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

CUARTO: Los comentarios y observaciones a los que se hace referencia en el artículo anterior, deberán ser remitidos a nombre del Sr. Atilio Rojas Noriega, Jefe del Área de Puertos de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN, sito en la Av. República de Panamá 3659, San Isidro, Lima.

QUINTO: Notificar la presente Resolución a la empresa concesionaria APM Terminals Callao S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


ANTONIO RODRÍGUEZ MARTÍNEZ
Gerente Adjunto de Supervisión y Fiscalización

REG-SAL-GSF 14: 17875
HT:16369



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



**Modificación al Reglamento de Reclamos y Solución de Controversias
APM Terminals Callao S.A.**

APMTC solicita la aprobación de modificación del artículo 2.6 de su Reglamento de Reclamos y Solución de Controversias, el cual establece lo siguiente:

"2.6 Dependencia Resolutiva"

La Gerencia de Finanzas de APM TERMINALS CALLAO S.A., es la dependencia responsable de resolver los reclamos presentados por los USUARIOS, en primera instancia".

En ese sentido, a continuación presentamos nuestra propuesta de modificación al mencionado artículo, el cual quedaría redactado de la siguiente manera:

"2.6 Dependencia Resolutiva"

*Las Gerencias de **Finanzas, Legal y/o Comercial** de APM TERMINALS CALLAO S.A., son las dependencias responsables de resolver los reclamos presentados por los USUARIOS, en primera instancia".*



19

APM TERMINALS CALLAO S.A.



**REGLAMENTO DE ATENCIÓN
Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS
DE USUARIOS**

Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 042-2011-CD-OSITRAN de fecha 10.10.2011 y publicado en la página web de APM Terminals Callao S.A. el 12.10.2011

Av. Contralmirante Raygada N° 111, Callao – Perú
www.apmterminalscallao.com.pe

ÍNDICE

CAPITULO I - Disposiciones Generales

- 1.1 Objetivo
- 1.2 Base Legal
- 1.3 Definiciones
- 1.4 Principios Aplicables
- 1.5 Alcances
 - 1.5.1 Partes
 - 1.5.2 Competencia
 - 1.5.3 Materia de Reclamos
 - 1.5.4 Cómputo de Plazos
 - 1.5.5 Notificación
 - 1.5.6 Costas y Costos

CAPITULO II - Procedimiento Primera Instancia Administrativa

- 2.1 Recepción de Reclamos
- 2.2 Difusión
- 2.3 Plazo para la Presentación de Reclamo
- 2.4 Requisitos para la Presentación de Reclamos
- 2.5 Recepción de los Reclamos
- 2.6 Dependencia Resolutiva
- 2.7 Inadmisibilidad del Reclamo y Subsanación de Errores
- 2.8 Conciliación
- 2.9 Audiencia de Informe Oral
- 2.10 Improcedencia del Reclamo
- 2.11 Resolución
- 2.12 Plazo Máximo para Resolver

CAPITULO III - Medios Impugnatorios

- 3.1 Recursos
 - 3.1.1 Recurso de Reconsideración
 - 3.1.2 Recurso de Apelación
- 3.2 Requisitos de Admisibilidad y Procedencia de los medios impugnatorios
- 3.3 Elevación del Expediente de Apelación
- 3.4 Cumplimiento de Resoluciones
- 3.5 Rectificación y Aclaración de Resoluciones

CAPITULO IV - Registro De Expedientes

- 4.1 Registro de Reclamos

4.2 Conservación del Expediente

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- VIGENCIA

SEGUNDA.- EXCLUSIÓN DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

TERCERA.- LIBRO DE RECLAMACIONES

CUARTA.- GRATUITUD DE LOS RECLAMOS

ANEXO

Flujograma

CAPITULO I – Disposiciones Generales

1.1 Objetivo

El presente Reglamento tiene como fin establecer los requisitos, y lineamientos a seguirse para la presentación y atención de reclamos, así como el procedimiento aplicable a la solución de reclamos interpuestos por los USUARIOS de los servicios brindados por APM TERMINALS CALLAO S.A.

1.2 Base Legal

- a) Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General - (en adelante, "LPAG") y sus normas modificatorias.
- b) Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- c) Ley N° 26917 - Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo y sus normas modificaciones.
- d) Ley N° 29571 - Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor - (en adelante, "CPDC") y sus normas modificatorias.
- e) Decreto Supremo N° 011-2011-PCM - Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor
- f) Decreto Supremo N° 042-2005-PCM - Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- g) Decreto Supremo N° 044-2006-PCM - Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus normas modificatorias.
- h) Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN - Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN - (en adelante, "Reglamento OSITRAN") y sus normas modificatorias
- i) APM TERMINALS CALLAO S.A., en concordancia con el numeral 8 del Artículo I del Título Preliminar de la LPAG, aplicará de manera supletoria las disposiciones de la LPAG en lo no previsto en el presente Reglamento ni en el Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN.

1.3 Definiciones

- a) **APM TERMINALS CALLAO S.A.**- Entidad prestadora que realiza actividades de utilización, construcción, financiamiento y conservación de infraestructura portuaria de transporte de uso público, en calidad de Operador Principal.
- b) **CPDC.**- Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado mediante Ley N° 29571.
- c) **INFRAESTRUCTURA.**- Es la Infraestructura portuaria del Terminal Norte Multipropósito en el Terminal Portuario del Callao cuya explotación está a cargo de APM TERMINALS CALLAO S.A. de acuerdo al Contrato de Concesión (aprobado mediante D.S. N° 016-2011-MTC) suscrito el 11 de mayo de 2011.

- d) **INDECOPI.-** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual creado en 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868 y que tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores.
- e) **LPAG.-** Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General
- f) **OSITRAN.-** Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, de acuerdo a lo que dispone la Ley N° 26917, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 1998.
- g) **RECLAMO.-** Se entiende por reclamo a la solicitud que presenta cualquier USUARIO para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por APM TERMINALS CALLAO S.A. derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.
- h) **REGLAMENTO OSITRAN.-** Entiéndase por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.
- i) **REMA.-** Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público, aprobado mediante Resolución N° 014-2003-CD-OSITRAN publicada en el Diario Oficial El Peruano el 25 de septiembre de 2003, y modificado mediante Resoluciones N° 054-2005-CD-OSITRAN y 006-2009-CD-OSITRAN, publicadas en el Diario Oficial El Peruano el 24 de septiembre de 2005 y el 11 de febrero de 2009, respectivamente, así como sus futuras modificatorias.
- j) **TRIBUNAL.-** Tribunal encargado de resolver los RECLAMOS en segunda y última instancia administrativa, siendo sus resoluciones de carácter obligatorio y constituyen precedente vinculante en materia administrativa, cuando así lo establezca la resolución de manera expresa.
- k) **USUARIO.-** Persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura portuaria de transporte de uso público en calidad de:
 - **Usuario Intermedio.-** Persona natural o jurídica que presta servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la INFRAESTRUCTURA para brindar servicios a terceros, se considera USUARIO INTERMEDIO a las líneas aéreas, los agentes marítimos, los transportistas de carga o pasajeros, entre otros, que sean considerados como operadores secundarios.
 - **Usuario Final.-** Persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por APM TERMINALS CALLAO S.A. o por el USUARIO INTERMEDIO. Se considera USUARIO FINAL a los pasajeros o dueños de la carga de los distintos servicios de transporte que utilizan la INFRAESTRUCTURA.

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento tendrá el significado que se le atribuya en el REGLAMENTO OSITRAN.

1.4 Principios Aplicables

Los procedimientos establecidos en el presente Reglamento, se rigen por los siguientes principios:

- a) **Principio de Buena Fe en los procedimientos.**- Los actos dentro del procedimiento de reclamación, se efectuarán guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación en el procedimiento de reclamación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.
- b) **Principio de Celeridad.**- Las reclamaciones de los USUARIOS deberán ser atendidos y solucionados de manera oportuna y en el menor tiempo posible. En caso que el reclamo no sea resuelto por APM TERMINALS CALLAO S.A. dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo y se da la razón al reclamante.
- c) **Principio de Eliminación de Exigencias Costosas.**- APM TERMINALS CALLAO S.A. no podrá exigir la presentación de documentos que contengan información que posea o deba poseer, por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.
- d) **Principio de Igualdad de Trato y No Discriminación.**- Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias correspondientes, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.
- e) **Principio de Presunción de Veracidad.**- Se presume que los documentos exhibidos y/o presentados responden a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, APM TERMINALS CALLAO S.A. se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad.
- f) **Principio de Primacía de la Realidad.**- En aplicación del presente Reglamento, se determinará la verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretendan, desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que APM TERMINALS CALLAO S.A. pueda realizar sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.

Los errores u omisiones de carácter no sustancial sino formal, siempre que no afecte el debido procedimiento, que fueren advertidos por APM TERMINALS CALLAO S.A. serán encausados de oficio.
- g) **Principio de Oportunidad.**- Los plazos para el cumplimiento de los procedimientos y la ejecución de obligaciones, no establecidos en el presente Reglamento deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.
- h) **Principio de Responsabilidad.**- APM TERMINALS CALLAO S.A. es responsable de los actos procesales que se ejecuten en la tramitación de los reclamos presentados por los USUARIOS.

- l) Principio de Transparencia.-** Toda decisión de APM TERMINALS B.V. deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles, siendo sus decisiones debidamente motivadas. Las reclamaciones de los USUARIOS deberán ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de éstos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa de la misma.

Además de los principios antes mencionados, se aplicarán los principios generales establecidos en el Artículo IV de la LPAG, así como los artículos 2 y 64 del CPDC, normas afines o modificatorias, para aquellos reclamos de USUARIOS que se encuentren bajo la protección de este código.

1.5 Alcances

El presente Reglamento deberá ser aplicado de forma obligatoria a los procedimientos de reclamos interpuestos por los USUARIOS ante APM TERMINALS CALLAO S.A. en las materias que son de su exclusiva competencia, conforme a lo establecido en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 del REGLAMENTO OSITRAN.

En este sentido, se aplicará a aquellos reclamos que tengan su origen en RECLAMOS de USUARIOS respecto de la prestación de los servicios a cargo de APM TERMINALS CALLAO S.A. que sean regulados y/o supervisados por OSITRAN.

Se excluye del ámbito de aplicación del presente Reglamento los RECLAMOS de USUARIOS sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI.

1.5.1 Partes

Son partes en el procedimiento de reclamos, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan calidad de USUARIOS.

Asimismo, podrán ser consideradas como partes en el procedimiento de reclamo, aquellas personas actual o potencialmente afectadas por una actividad de explotación de la INFRAESTRUCTURA, que posean un interés legítimo o con un interés de incidencia colectiva en el procedimiento, acreditando la existencia de dichos intereses y la realidad de la afectación, y en el caso de involucrarse intereses colectivos, las entidades colectivas y las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los USUARIOS que le otorguen un poder para ello.

La representación de las personas jurídicas, incluidos los gremios, se ejerce conforme a lo establecido en el artículo 53 de la LPAG.

Para la tramitación ordinaria de los procedimientos establecidos en el presente Reglamento se requiere poder general, el cual se formalizará mediante carta poder simple. Sin embargo para desistirse, allanarse, conciliar y transigir se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante notario público.

1.5.2 Competencia

APM TERMINALS CALLAO S.A. es la entidad encargada de resolver los RECLAMOS en primera instancia administrativa, conforme a lo señalado en el artículo 7 del REGLAMENTO OSITRAN.

El TRIBUNAL es la entidad encargada de resolver los RECLAMOS en segunda y última instancia administrativa.

1.5.3 Materia de Reclamos

El presente Reglamento debe ser aplicado para resolver los siguientes RECLAMOS que versen sobre:

- 1.5.3.1 La facturación y el cobro de los servicios que ofrece APM TERMINALS CALLAO S.A. derivados de la explotación de la INFRAESTRUCTURA. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a APM TERMINALS CALLAO S.A.
- 1.5.3.2 La calidad y oportuna prestación de los servicios que brinda APM TERMINALS CALLAO S.A. derivados de la explotación de la INFRAESTRUCTURA.
- 1.5.3.3 Daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de APM TERMINALS CALLAO S.A., vinculados con los servicios proporcionados por la entidad, y que derivan de la explotación de la INFRAESTRUCTURA.
- 1.5.3.4 Los reclamos de los USUARIOS que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.
- 1.5.3.5 Información incompleta, incorrecta y/o defectuosa que proporcione APM TERMINALS CALLAO S.A. a los USUARIOS respecto de las Tarifas o condiciones del servicio.
- 1.5.3.6 El acceso a la INFRAESTRUCTURA, o que limitan el acceso individual a los servicios que brinda APM TERMINALS CALLAO S.A.
- 1.5.3.7 El condicionamiento al pago previo de la retribución facturada, para que proceda la atención de los reclamos formulados por los USUARIOS.

1.5.4 Cómputo de Plazos

Para efectos del presente Reglamento, y siempre que no se disponga lo contrario, cuando los plazos hagan referencia a días, debe entenderse y contabilizarse como días hábiles, conforme a lo dispuesto en el artículo 133 y 134 de la LPAG.

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme a lo dispuesto por el artículo 135 de la LPAG.

1.5.5 Notificación

La notificación se efectuará en el domicilio procesal que los USUARIOS señalen por escrito durante el procedimiento, mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios.

Las resoluciones emitidas por APM TERMINALS CALLAO S.A. serán notificadas al interesado dentro del plazo de cinco (5) días, contabilizados desde el día siguiente a la fecha de expedición.

El cargo de notificación de la resolución será anexado al expediente, el cual deberá contar con la siguiente información:

- a) El número de la resolución notificada.
- b) Domicilio y fecha de entrega de la resolución notificada.
- d) Nombre del receptor de la notificación.
- d) Número de documento de identidad del receptor y su firma.

En caso que por cualquier motivo no se hubiese podido entregar la notificación, el notificador dejará constancia de este hecho procediendo a efectuar una segunda visita, oportunidad en que se entregará la notificación personalmente o bajo la puerta, dejándose constancia de ello mediante la descripción del inmueble y los respectivos datos en el cargo de recepción.

La notificación también podrá efectuarse mediante correo electrónico a solicitud de los USUARIOS, siempre que la dirección esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito.

1.5.6 Costas y Costos

En el procedimiento de RECLAMOS regulado por el presente Reglamento, no será de aplicación el pago de costas y costos.

No obstante, en el caso de que el reclamo involucrase la suspensión del cobro de una contraprestación por parte del USUARIO, este se encontrará obligado a pagar los intereses moratorios devengados diariamente desde la presentación de su reclamo, si el mismo fuese declarado infundado, improcedente o inadmisibles mediante resolución firme que agote la vía administrativa. Para estos casos se entiende que los intereses, se han devengado de manera automática a partir de la fecha de presentación del reclamo por parte del USUARIO.

CAPITULO II - Procedimiento Primera Instancia Administrativa

2.1 Recepción de Reclamos

Los USUARIOS podrán presentar sus reclamos por escrito mediante documento impreso o utilizando el libro de reclamos ubicado en la mesa de partes de APM TERMINALS CALLAO S.A., ubicada en sus oficinas administrativas.

Los USUARIOS podrán presentar en mesa de partes sus reclamos dentro del horario de atención que para estos efectos señale APM TERMINALS CALLAO S.A. para la orientación, admisión y registro de documentos.

Adicionalmente, los USUARIOS podrán interponer sus reclamos por medio de la línea telefónica de atención al cliente, por correo electrónico a través de la dirección electrónica (apmtclaims@apmterminals.com) o a través de la página web de APM TERMINALS CALLAO S.A. Asimismo se recibirá y tramitará los reclamos presentados por los USUARIOS ante OSITRAN, en tanto aquellos sean derivados a APM TERMINALS CALLAO S.A.

2.2 Difusión

APM TERMINALS CALLAO S.A. brindará a los USUARIOS la información correspondiente al procedimiento para la tramitación y el estado de sus reclamos, por medio de la mesa de partes, línea telefónica de atención al cliente, así como en su página web.

Los USUARIOS podrán acceder a la información relacionada con el procedimiento de interposición de reclamos, tal como el nombre y cargo de la persona y la dependencia administrativas encargada de resolver los reclamos, los plazos y requisitos del trámite, la relación de medios probatorios que se pueden actuar en el procedimiento, la obligación de los USUARIOS de realizar el pago de los montos que no son materia de reclamo al momento de interposición del mismo, los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan y el número telefónico para la asesoría y consulta sobre el modo de presentar sus reclamos, mediante carteles o afiches ubicados en las oficinas de atención al cliente, en la mesa de partes y en su página web.

Asimismo, los USUARIOS podrán acceder al texto completo del presente Reglamento en la mesa de partes de APM TERMINALS CALLAO S.A. o podrán descargarlo desde su página web.

APM TERMINALS CALLAO S.A. garantiza la recepción de los reclamos, así como de los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan en el procedimiento, haciendo entrega del cargo correspondiente al medio utilizado, en el momento de su presentación.

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.

2.4 Requisitos para la Presentación de Reclamos

Los Reclamos deberán contar con la siguiente información:

- a) El nombre, número de documento de identidad, domicilio legal y domicilio procesal del USUARIO que presenta el reclamo, así como nombre y domicilio del reclamado.
- b) La designación de la dependencia de APM TERMINALS CALLAO S.A., ante quien se interpone el reclamo.
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si lo hubiere.
- d) La identificación, exposición, descripción y precisión de la pretensión materia de reclamo.
- e) Los fundamentos de hecho y de derecho que sustentan el reclamo.
- f) Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo, o el ofrecimiento de los mismos si no estuvieran en su poder.
- g) Lugar, fecha y firma o huella digital del USUARIO que presenta el reclamo o de su representante legal.
- h) Copia simple del documento que acredite la representación.

Para el caso de los reclamos vía telefónica se exceptúa el literal g) y para el cumplimiento del literal h) se otorga a los USUARIOS un plazo de dos (2) días, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

El USUARIO cuando interponga por escrito su reclamo, se encuentra obligado a presentar tantas copias del documento y sus anexos, como partes deban ser notificadas del procedimiento. Adicionalmente, el USUARIO presentará una copia en calidad de cargo, la que deberá ser sellada en la mesa de partes de APM TERMINALS CALLAO S.A., consignando el día y hora de presentación. Cabe precisar que la intervención de un abogado en el procedimiento de reclamo es facultativa.

2.5 Recepción de los Reclamos

La mesa de partes de APM TERMINALS CALLAO S.A. verificará el cumplimiento formal de los requisitos establecidos en el artículo anterior y derivará el reclamo al área correspondiente, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

2.6 Dependencia Resolutiva

Las Gerencias de Finanzas, Legal y/o Comercial de APM TERMINALS CALLAO S.A., son las dependencias responsables de resolver los reclamos presentados por los USUARIOS, en primera instancia.

2.7 Inadmisibilidad del Reclamo y Subsanación de Errores

La mesa de partes de APM TERMINALS CALLAO S.A. deberá evaluar si el reclamo cumple con los requisitos señalados en el artículo 2.4 de este Reglamento, y en los casos en que los reclamos presentados por los USUARIOS carezcan de alguno de dichos requisitos, anotará la observación y devolverá la misma, con el fin de que el USUARIO proceda subsanar las omisiones detectadas.

No obstante lo señalado, APM TERMINALS CALLAO S.A. dentro del plazo de dos (02) días de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito señalado en el artículo 2.4 de este Reglamento.

Los USUARIOS tienen un plazo máximo de dos (02) días para que procedan a subsanar dichas omisiones y/o defectos observados. Trascurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, APM TERMINALS CALLAO S.A. expedirá resolución declarando inadmisibile el reclamo, procediendo a su archivo, procediendo con la devolución de los documentos presentado por el USUARIO, de ser requeridos por el mismo.

Mientras esté pendiente la subsanación no procederá el cómputo del plazo para resolver el reclamo ni para su notificación.

2.8 Conciliación

APM TERMINALS CALLAO S.A. podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al USUARIO que ha interpuesto debidamente un reclamo, siempre y cuando el procedimiento verse sobre derechos disponibles.

Iniciada la conciliación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en el que se deberá llegar a un acuerdo con el USUARIO.

En todos los casos en los que se llegue a un acuerdo con el USUARIO, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo. Dicho acuerdo será revisado por el TRIBUNAL en la sesión inmediata, con el fin de que se verifique si es está arreglado a derecho y si versa sobre derechos disponibles.

2.9 Audiencia de Informe Oral

EL USUARIO podrá solicitar Audiencia para Informe Oral al momento de interponer su escrito de reclamo.

APM TERMINALS CALLAO S.A. notificará de su decisión debidamente motivada de conceder o no el informe oral, siendo dicha resolución inapelable.

La citación para la audiencia oral deberá ser notificada al USUARIO, con una antelación no menor a tres (3) días a su realización.

En la Audiencia se le concederá al USUARIO un máximo de veinte (20) minutos para exponer los puntos más relevantes de su reclamo y para responder las preguntas que surgieran de su exposición. Este acto tiene carácter de público y podrá ser grabado, celebrándose a la hora señalada en la notificación.

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.
- f) 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.

2.11 Resolución

Las resoluciones expedidas por APM TERMINALS CALLAO S.A. deberán ser fundamentadas y suscritas por la dependencia responsable designada en el numeral 2.6 del presente Reglamento, señalando de forma expresa cada uno de los medios probatorios actuados en el procedimiento y que sustentan su decisión, así como las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.

2.12 Plazo Máximo para Resolver

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.

CAPITULO III - Medios Impugnatorios

3.1 Recursos

En el caso que los USUARIOS consideren que las resoluciones emitidas por APM TERMINALS CALLAO S.A. violan, desconocen o lesionan un derecho o interés legítimo, podrán interponer contra las mismas los Recursos de Reconsideración y Apelación.

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 resolutorio 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.

3.2 Requisitos de Admisibilidad y Procedencia de los medios impugnatorios

Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución materia de impugnación.

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

- a) Que se interpongan contra la decisión en primera de instancia referida a los supuestos considerados en el numeral 1.5.3 del presente Reglamento, contra los actos a que se refiere el numeral 206.2 del artículo 206 de la LPAG; esto es, los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
- b) Que se dirijan al órgano competente para concederlas o denegarlas, según lo previsto en los artículos precedentes.
- c) Que se recaude nueva prueba en el caso del recurso de reconsideración.
- d) Que se fundamente debidamente.

La ausencia de alguno de los requisitos de admisibilidad o de procedencia dará lugar a que se declare la inadmisibilidad o improcedencia del medio impugnatorio interpuesto, según corresponda.

3.3 Elevación del Expediente de Apelación

APM TERMINALS CALLAO S.A. elevará el expediente, debidamente foliado, al TRIBUNAL en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la fecha de presentación del recurso de apelación, adjuntando su pronunciamiento sobre el acto impugnatorio, a ser resuelto en segunda instancia administrativa.

3.4 Cumplimiento de Resoluciones

Las resoluciones de APM TERMINALS CALLAO S.A. serán cumplidas por ésta dentro del plazo que establezca en dicho documento, el cual de manera ordinaria no deberá exceder los tres (3) días contados a partir de la fecha de su notificación.

De forma extraordinaria se podrá conceder un plazo de quince (15) días si hay causa objetiva y motivada para ello y no se causa ningún perjuicio innecesario al USUARIO.

Asimismo, APM TERMINALS CALLAO S.A. cumplirá con lo ordenado en las resoluciones emitidas por el TRIBUNAL dentro del plazo de siete (7) días contados a partir del día siguiente de la notificación, o en el plazo que se fije en la resolución debidamente motivada.

3.5 Rectificación y Aclaración de Resoluciones

Antes de quedar firmes, los USUARIOS podrán solicitar la aclaración de una Resolución respecto de algún punto donde pueda existir duda de su interpretación o contenido.

Asimismo, cuando se aprecie un error material o aritmético los USUARIOS podrán solicitar la rectificación de la resolución, en cualquier momento del procedimiento.

La aclaración podrá ser declarada de oficio o a pedido de parte y no suspenderá el trámite o la ejecución de la resolución.

CAPITULO IV - Registro De Expedientes

4.1 Registro de Reclamos

APM TERMINALS CALLAO S.A. contará con un Registro de Reclamos físico y uno en línea actualizado en su página web, teniendo ambos registros carácter público, y teniendo la obligación de publicar en su página web todas las resoluciones que resuelven reclamos, dentro del mes siguiente de haber sido emitidas.

Los Reclamos se numerarán de manera correlativa, indicándose su fecha de recepción, el nombre del USUARIO reclamante, la materia de reclamo, la firma o huella digital del reclamante, así como la fecha y el sentido de la resolución emitida que lo resuelve.

APM TERMINALS CALLAO S.A. comunicará a OSITRAN, trimestralmente, un reporte de los reclamos presentados, de acuerdo a la respectiva regulación sectorial.

4.2 Conservación del Expediente

APM TERMINALS CALLAO S.A. deberá conservar los expedientes de reclamos por un período de cuatro (4) años contados a partir del 1ero. de enero del año siguiente a aquél en que concluyó el procedimiento.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- VIGENCIA

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir del día siguiente de aprobación por parte de OSITRAN, en cuyo momento de procederá a su publicación en la página web de APM TERMINALS CALLAO S.A.

SEGUNDA.- EXCLUSIÓN DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

Se excluye del ámbito de aplicación del presente Reglamento todo aquello que verse sobre las controversias señaladas en el REGLAMENTO OSITRAN, siendo competencia exclusiva de este organismo, así como los reclamos de USUARIOS sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI.

TERCERA.- LIBRO DE RECLAMACIONES

El Libro de Reclamaciones de APM TERMINALS CALLAO S.A. será llevado conforme a las pautas establecidas en el CPDC y en el Reglamento del Libro de Reclamaciones del CPDC, en lo que fuera aplicable a su caso en concreto.

CUARTA.- GRATUITUD DE LOS RECLAMOS

Los reclamos de los USUARIOS, el procedimiento administrativo, la interposición y tramitación de los recursos impugnatorios son gratuitos.

Asimismo, los formatos de presentación de reclamos estarán disponibles en forma gratuita en las oficinas de atención de APM TERMINALS CALLAO S.A. como en su página web, de acuerdo al modelo adjunto.

FLUJOGRAMA

APM Terminals Callao S.A

