



| REGISTRO DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS 2020 |                           |                              |                                |                                  |                                   |                                  |                                                               |                   |                                            |                    |                                                |                          |                                |                                                                                 |
|-------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| N°                                        | Número del Exp. o Reclamo | Fecha de emisión del Reclamo | Fecha de recepción del Reclamo | Nombre del Usuario Reclamante    | Medio de Presentación del Reclamo | Materia o Naturaleza del Reclamo | Detalle del Reclamo                                           | Cumple Requisitos | Área o Departamento que Atiende el Reclamo | Estado del Reclamo | Número y Descripción del Dictamen o Resolución | Fecha de Respuesta Final | Monto Reconocido al Reclamante | Observaciones y/o Comentarios                                                   |
| 1                                         | 001                       | 25/07/2020                   | 26/07/2020                     | South Shipping Limited S.A.      | Correo Electrónico                | Facturación o Cobro              | Cobro por Servicio de Acceso                                  | Sí                | Comercial                                  | Infundado          | 001-2020/STI-GOC                               | 16/08/2021               | 0                              | Se confirmó la resolución a través de la cual STI declara infundado el reclamo. |
| 2                                         | 002                       | 22/12/2020                   | 23/12/2020                     | Transtotal Agencia Marítima S.A. | Correo Electrónico                | Facturación o Cobro              | Descuento de jornadas no trabajadas en Alquiler de Amarradero | Sí                | Comercial                                  | Infundado          | 001-2021/STI-GOC                               | 19/01/2021               | 0                              | -                                                                               |

| REGISTRO DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS 2021 |                           |                              |                                |                               |                                   |                                  |                                              |                   |                                            |                    |                                                |                          |                                |                                                                                        |
|-------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| N°                                        | Número del Exp. o Reclamo | Fecha de emisión del Reclamo | Fecha de recepción del Reclamo | Nombre del Usuario Reclamante | Medio de Presentación del Reclamo | Materia o Naturaleza del Reclamo | Detalle del Reclamo                          | Cumple Requisitos | Área o Departamento que Atiende el Reclamo | Estado del Reclamo | Número y Descripción del Dictamen o Resolución | Fecha de Respuesta Final | Monto Reconocido al Reclamante | Observaciones y/o Comentarios                                                          |
| 1                                         | 001                       | 24/04/2021                   | 24/04/2021                     | Molinos & Cia. S.A.           | Correo Electrónico                | Facturación o Cobro              | Desacuerdo por tarifa vigente de facturación | Sí                | Comercial                                  | Fundado            | Resolución 002 2021/STI-GOC                    | 20/02/2024               | -                              | Se realizó la Nota de Crédito en cumplimiento a la resolución a favor de Molinos & Cia |
| 2                                         | 002                       | 4/10/2021                    | 4/10/2021                      | Trabajos Marítimos. S.A.      | Correo Electrónico                | Facturación o Cobro              | Cobro por Servicio de Acceso                 | Sí                | Comercial                                  | Infundado          | Resolución 004 2021/STI-GOC                    | 26/04/2021               | -                              | -                                                                                      |

[illegible]

| REGISTRO DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS 2023 |                           |                              |                                |                                |                                   |                                              |                                                                             |                   |                                            |                    |                                                |                          |                                |                                                                                 |
|-------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| N°                                        | Número del Exp. o Reclamo | Fecha de emisión del Reclamo | Fecha de recepción del Reclamo | Nombre del Usuario Reclamante  | Medio de Presentación del Reclamo | Materia o Naturaleza del Reclamo             | Detalle del Reclamo                                                         | Cumple Requisitos | Área o Departamento que Atiende el Reclamo | Estado del Reclamo | Número y Descripción del Dictamen o Resolución | Fecha de Respuesta Final | Monto Reconocido al Reclamante | Observaciones y/o Comentarios                                                   |
| 1                                         | 001                       | 26/03/2023                   | 27/03/2023                     | Agencias Universales Peru S.A. | Correo Electrónico                | Daños o pérdida en perjuicio de los usuarios | Pérdida de herramientas de la grúa N° 03 de la nave durante las operaciones | Sí                | Comercial                                  | Fundado            | Resolución 001 2023/STI-GOC                    | 18/12/2024               | -                              | -                                                                               |
| 2                                         | 002                       | 26/03/2023                   | 27/03/2023                     | Agencias Universales Peru S.A. | Correo Electrónico                | Daños o pérdida en perjuicio de los usuarios | Daños ocasionados a la nave durante las operaciones                         | Sí                | Comercial                                  | Fundado            | Resolución 002 2023/STI-GOC                    | 18/12/2024               | -                              | -                                                                               |
| 3                                         | 003                       | 3/10/2023                    | 3/10/2023                      | Serpac Portuaria S.A.C.        | Correo Electrónico                | Facturación o Cobro                          | Cobro por Servicio de Acceso                                                | Sí                | Comercial                                  | Fundado            | Resolución 003 2023/STI-GOC                    | 15/05/2024               | -                              | Se realizó la Nota de Crédito en cumplimiento a la resolución a favor de Serpac |

| REGISTRO DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS 2024 |                           |                              |                                |                               |                                   |                                  |                     |                   |                                            |                    |                                                |                          |                                |                               |
|-------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| N°                                        | Número del Exp. o Reclamo | Fecha de emisión del Reclamo | Fecha de recepción del Reclamo | Nombre del Usuario Reclamante | Medio de Presentación del Reclamo | Materia o Naturaleza del Reclamo | Detalle del Reclamo | Cumple Requisitos | Área o Departamento que Atiende el Reclamo | Estado del Reclamo | Número y Descripción del Dictamen o Resolución | Fecha de Respuesta Final | Monto Reconocido al Reclamante | Observaciones y/o Comentarios |
|                                           |                           |                              |                                |                               |                                   |                                  |                     |                   |                                            |                    |                                                |                          |                                |                               |

| REGISTRO DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS 2025 |                           |                              |                                |                                  |                                   |                                            |                                                     |                   |                                            |                    |                                                |                          |                                |                               |
|-------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| N°                                        | Número del Exp. o Reclamo | Fecha de emisión del Reclamo | Fecha de recepción del Reclamo | Nombre del Usuario Reclamante    | Medio de Presentación del Reclamo | Materia o Naturaleza del Reclamo           | Detalle del Reclamo                                 | Cumple Requisitos | Área o Departamento que Atiende el Reclamo | Estado del Reclamo | Número y Descripción del Dictamen o Resolución | Fecha de Respuesta Final | Monto Reconocido al Reclamante | Observaciones y/o Comentarios |
| 1                                         | 001                       | 9/01/2025                    | 9/01/2025                      | Transtotal Agencia Maritima S.A. | Correo Electrónico                | Calidad y Oportuna Prestación del Servicio | Disponibilidad de amarradero y asignación del mismo | Sí                | Comercial                                  | Infundado          | Resolución 001 2025/STI-GOC                    | 29/01/2025               | -                              | -                             |
| 2                                         | 002                       | 5/08/2025                    | 5/08/2025                      | Serpac Portuaria S.A.C.          | Correo Electrónico                | Facturación o Cobro                        | Cobro por Servicio de Acceso                        | Sí                | Comercial                                  | Infundado          | Resolución 002 2025/STI-GOC                    | 27/08/2025               | -                              | -                             |