

Carta No. 0094-2021-APMTC/CL

Callao, 21 de febrero de 2021

Señores

SAKJ DEPOT S.A.C

Av. Prolongación Centenario No. 1954

Esquina con Av. Los Ferroles S/N

Callao. -

Atención : Johan Alberto Escárate Farfán
Apoderado
Expediente : **APMTC/CL/0030-2021**
Asunto : Se expide Resolución No. 01
Materia : Reclamo por cobro de no presentación de cita

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 **SAKJ DEPOT S.A.C** (en adelante "SAKJ DEPOT" 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 29.01.2021, APMTC siete facturas electrónicas por el concepto de no presentación de citas, las mismas que se describen a continuación:

FACTURAS	IMPORTE
F002-639015	283.20
F002-639259	654.90
F002-639248	123.90
F002-639095	35.40
F002-639150	407.10
F002-639051	123.90
F002-639112	17.70

1.2 Con fecha 02.02.2021, SAKJ DEPOT presentó su reclamo formal solicitando la anulación de las siete facturas electrónicas No. F002-599293 por concepto de presentación de citas. Cabe señalar que la Reclamante manifiesta que la causa de la demora fue como consecuencia de problemas en el sistema de accesos al Terminal Portuario.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por SAKJ DEPOT, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere al cobro por concepto de no presentación de citas mediante siete facturas electrónicas, debido a que SAKJ DEPOT considera que la generación del supuesto recargo es incorrecta, ya que no se pudo realizar el retiro de sus contenedores con normalidad debido a los problemas en los sistemas de accesos al Terminal Portuario. Asimismo, la Reclamante manifiesta una supuesta falta de asignación de recursos necesarios para el retiro de contenedores por parte de la Entidad Prestadora.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

- i) Describir los supuestos de hecho por los cuales se cobra el servicio.
- ii) Analizar los argumentos y pruebas de la Reclamante.

2.1. De los supuestos de hecho por los cuales se cobra el recargo por no presentación de citas.

De acuerdo al comunicado, emitido con fecha 29 de mayo de 2020¹, APMTTC precisó que el cobro de los recargos por cancelación, reprogramación o no presentación sería efectivo a partir del 1 de julio de 2020, el cual es de conocimiento de los usuarios de la Terminal.

Para el caso concreto procederemos a explicar cuándo se realiza el cobro por reprogramación y/o cancelación de cita.

- **Recargo por no presentación de cita:** *Se entenderá como no presentación a cita cuando el usuario no se presenta dentro del horario otorgado de cita por APM TERMINALS CALLAO S.A. pero también cuando el usuario intenta cancelar o reprogramar su cita dentro del periodo que se encuentra entre una hora antes del inicio de la cita y un minuto antes del inicio de la cita.*

Así las cosas, queda claro que el recargo por no presentación de cita no es efectivo si éste se efectúa una hora previa al inicio de la cita.

Es importante señalar que las citas cuentan con una duración de 01 hora y un rango de hasta +/- 01 hora para ser usadas, es decir, los Usuarios cuentan con un total de tres (3) horas para la utilización de las mismas.

2.2. Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.

La Reclamante reconoce que existió una demora en el retiro de sus contenedores, sin embargo, ésta demoras sería como consecuencia de hechos imputables a APMTTC, debido a que al momento de momento retirar el contenedor vinculado a la cita, se presentaron problemas en los sistemas de accesos de APMTTC.

¹ <http://www.apmterminalscallao.com.pe/default.aspx?id=7&articulo=1629>

Respecto a lo alegado por SAKJ DEPOT es importante mencionar que APMTC, será responsable de cualquier inconveniente que pueda haberse suscitado, siempre y cuando los hechos incurridos sean como consecuencia de entera responsabilidad de la Entidad Prestadora.

En ese sentido, se realizó una revisión interna con el Área de Operaciones, determinándose que durante los días 21.01.2021, 29.01.2021 y 30.01.2021 se presentaron inconvenientes en el acceso al Terminal Portuario.

Por tanto, no correspondería el cobro de las facturas electrónicas F002-639015, F002-639259, F002-639248, F002-639095, F002-639150, F002-639051 y F002-639112, por el concepto de presentación de citas, procediendo anular dichas facturas mediante la emisión de una nota de crédito por el cobro del recargo por no presentación de cita.

Es importante señalar que teniendo en cuenta que, en el desarrollo del numeral 2.2 de la presente resolución se concluyó amparar la solicitud de SAKJ DEPOT, estimamos innecesario pronunciarnos sobre los argumentos y medios probatorios, sin embargo, ello no deberá entenderse por ningún motivo como la aceptación de los mismos por parte de APMTC.

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **FUNDADO** el reclamo presentado por **SAKJ DEPOT S.A.C** visto en el **Expediente APMTC/CL/0030-2021**.



Deepak Nandwani
Jefe de Servicio al Cliente
APM Terminals Callao S.A.