

Carta No. 0477-2022-APMTC/CL

Callao, 15 de agosto de 2022

Señores

FARGOLINE S.A.

Av. Néstor Gambetta Km 10, ex Fundo Oquendo

Callao. -

Atención : Fuad Mardini Guzmán
Apoderado
Expediente : **APMTC/CL/0219-2022**
Asunto : Se expide Resolución No. 1
Materia : Reclamo por el cobro del recargo de no presentación de citas.

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 **FARGOLINE S.A.** ("FARGOLINE" o la "Reclamante") ha cumplido con presentar su 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 24.06.2022, APMTC emitió la Factura Electrónica No. F002-841542 por el importe total de USD 17.10 (diecisiete con 10/100 dólares de los Estados Unidos de América), correspondiente al recargo por no presentación de citas.
- 1.2 Con fecha 21.07.2022, FARGOLINE presentó su reclamo manifestando su disconformidad por el cobro, ya que de acuerdo con lo señalado por la Reclamante su unidad de transporte ingresó dentro del plazo de la cita generada.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por la Reclamante, podemos advertir que el objeto de este se refiere a la solicitud de anulación del cobro por el recargo por no presentación de citas debido a que presuntamente la unidad de transporte de la Reclamante ingresó dentro del horario de la cita generada.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

- a. Describir los supuestos de hecho por los cuales se cobra el servicio.
- b. Verificar el cómputo del plazo de libre almacenamiento correspondiente a la

- nave objeto de reclamo.
- c. Verificar el cobro de la factura reclamada.
- d. Revisar los argumentos de la Reclamante.

2.1 Descripción de los supuestos de hecho por los cuales se cobra el servicio.

El artículo 5.6.3.4. del Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APMTTC referente al recargo por los servicios prestados a la carga, señala textualmente lo siguiente;

5.6.3.4 Por no presentación, cancelación o reprogramación de citas (Numeral 9.3.4 del Tarifario).

Las citas serán otorgadas por el periodo de tiempo de una (1) hora más un periodo de gracia que será determinado por APM TERMINALS CALLAO S.A. No aplica para contenedores de transbordo que se descargan y embarcan por el Terminal Norte Multipropósito.

Por no presentación a citas. -

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.

Queda claro que, el hecho generador del cobro del recargo por no presentación de citas es cuando el Usuario no se presenta dentro del periodo de la cita generada.

2.2 Respecto a los argumentos de la Reclamante.

La Reclamante manifiesta que no debería de cobrarse el recargo debido a que éste habría ingresado para el retiro del contenedor dentro de los plazos de las citas generadas.

En ese sentido, se realizó una revisión con el Área de Sistema de Citas de APMTTC ("VBS") observándose que la cita No. 2784677 asignada al Contenedor CXDU2105357 para el día 22.06.2022 a las 18:00 horas fue utilizada dentro de los plazos establecidos.

Así las cosas, se concluye que la cita generada fue utilizada dentro del rango de ingreso de citas.

Por tanto, corresponde amparar el reclamo presentado por FARGOLINE, procediendo a emitir una nota de crédito por el cobro del recargo por no presentación de citas realizado mediante factura electrónica No. F002-841542.

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **FUNDADO** el reclamo presentado **FARGOLINE S.A.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0219-2022.**



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