

Carta No. 0769-2020-APMTC/CL

Callao, 16 de diciembre de 2020

Señores

**SAKJ DEPOT S.A.C**

Av. Prolongación Centenario No. 1954

Esquina con Av. Los Ferroles S/N

Callao. -

**Atención** : Johan Alberto Escárte Farfán  
Apoderado  
**Expediente** : **APMTC/CL/0300-2020**  
**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 18.10.2020, la nave SINO BRIDGE de manifiesto 2020-02238, atracó en el Terminal Norte Multipropósito ("TNM") para realizar operaciones de descarga y embarque de contenedores en el muelle 5 del Terminal Norte Multipropósito ("TNM").
- 1.2. Con fecha 21.10.2020, se emitió la factura No. F002-596126 por el importe total de USD 212.40 (doscientos doce con 40/100 Dólares de los Estados Unidos de América), por concepto de no presentación de citas.
- 1.3. Con fecha 24.11.2020, APMTC emitió la Carta No. 0714-2020-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.

## **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 la factura electrónica No. F002-596126, 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 APMTC. 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 2020<sup>1</sup>, APMTC 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 APMTC, debido a que al momento de momento de realizar la liberación de los contenedores vinculados a las citas reservadas estos se encontraban bloqueados.

Ante este hecho el día 20.10.2020 a las 11.52 horas, SAKJ DEPOT envió un correo electrónico a APMTC informando el hecho, siendo solucionado cuando las citas ya habían vencido.

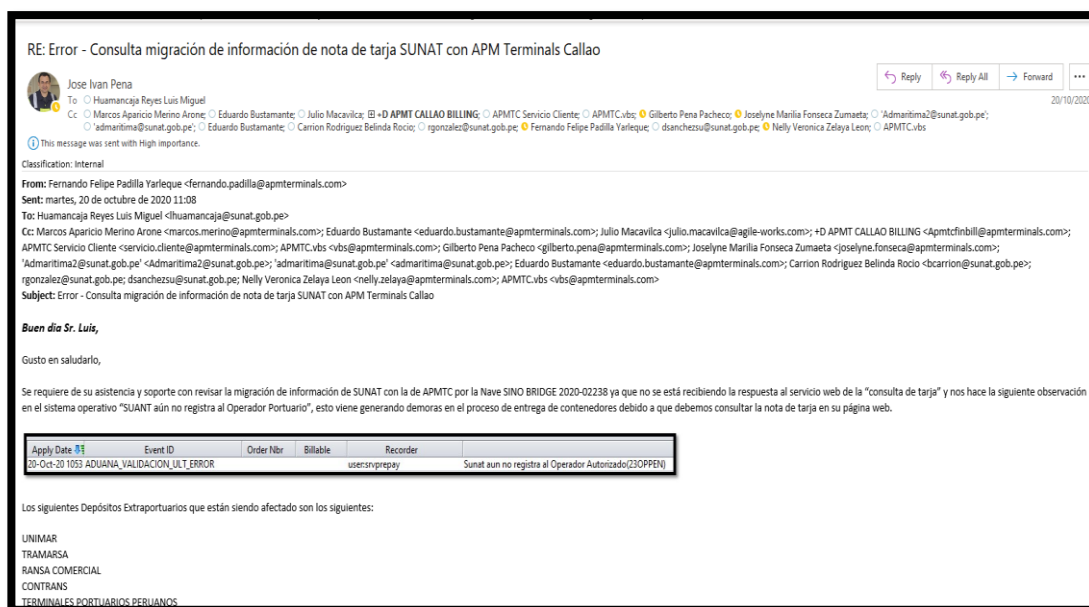
Respecto a lo alegado por SAKJ DEPOT es importante mencionar que APMTC, será

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

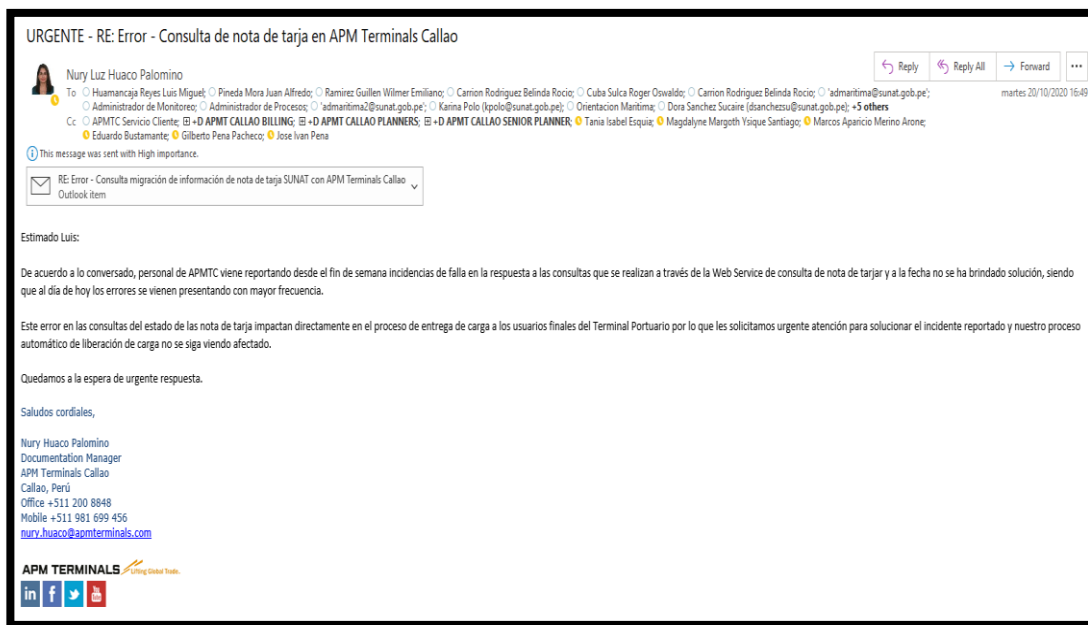
responsable de cualquier inconveniente que pueda haberse suscitado, siempre y cuando los hechos incurridos sean como consecuencia de entera responsabilidad de la Entidad Prestadora.

En relación al argumento prescrito por la Reclamante, es importante señalar que el día 20.10.2020 a las 09.22 horas fuimos advertidos por TPP sobre el bloqueo en el sistema de APMTC, por lo al realizar la revisión respectiva se detectó que el problema no era interno sino obedecía a un error en el sistema de la SUNAT en la migración de datos al sistema de APMTC.

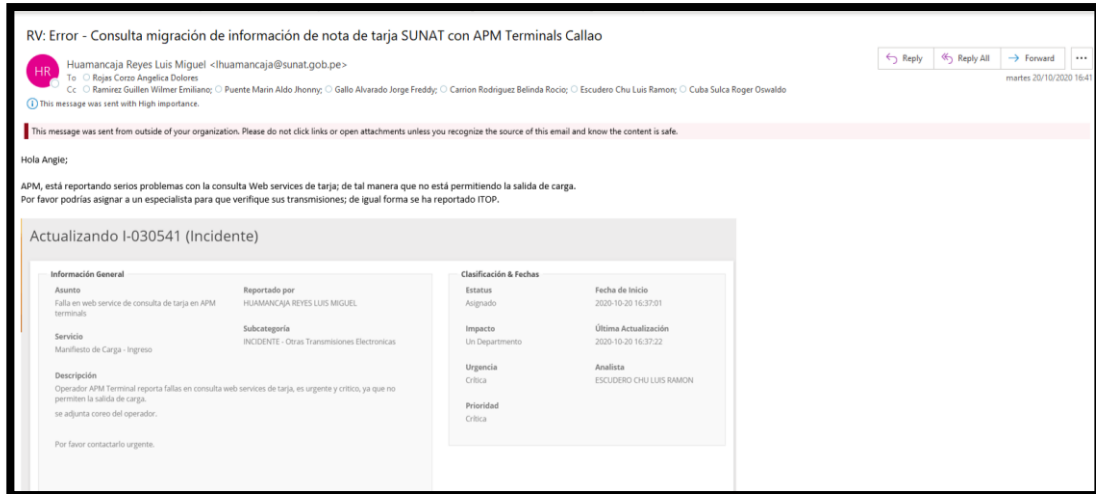
Ante este hecho, el día 20.10.2020 a las 11.08 horas, APMTC cursó un correo electrónico a la SUNAT manifestando un problema en la migración de la SUNAT hacia APMTC para las consultas de notas de tarja generando un error, como se observa:



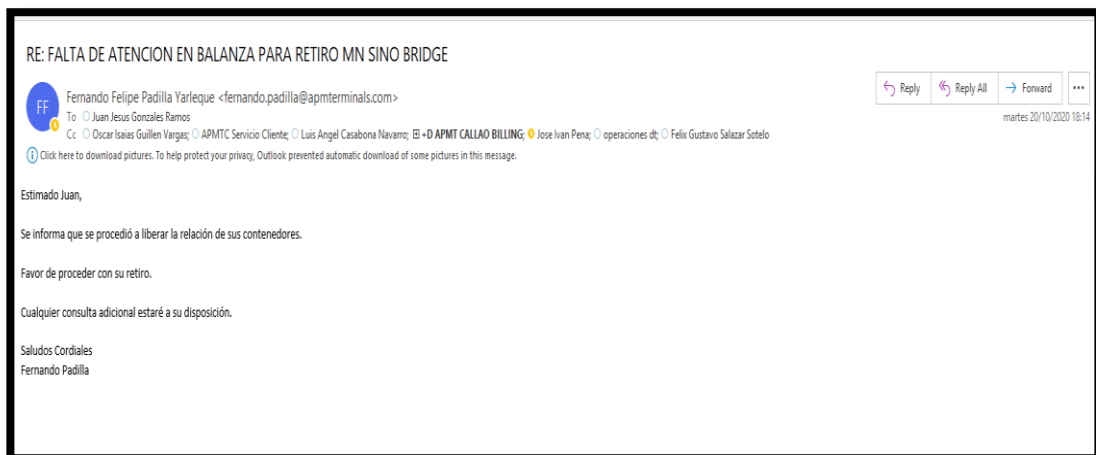
El día 20.10.2020 a las 12:53 horas, APMTC vuelve a envía un correo electrónico a SUNAT, solicitando de manera urgente su atención ante la falla del sistema de la Entidad Tributaria.



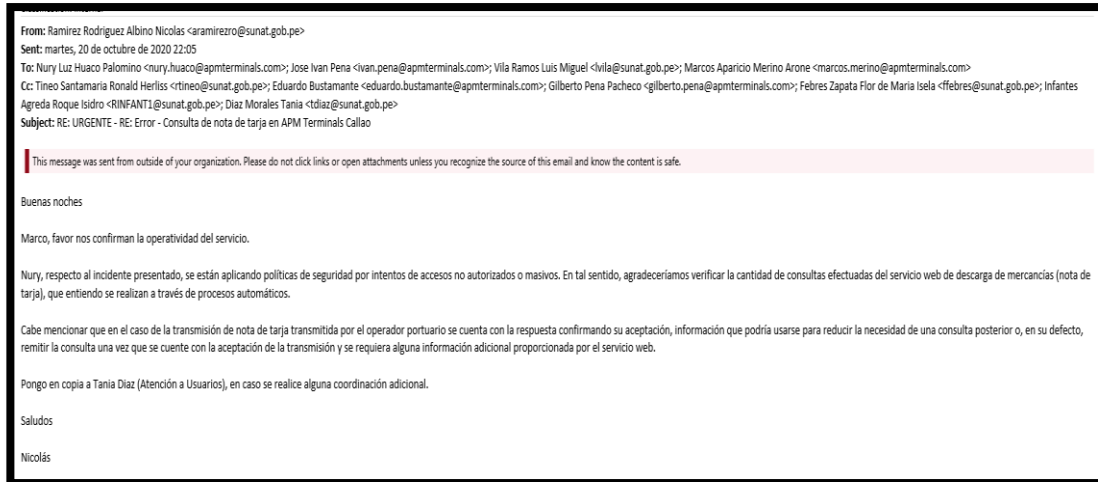
Este problema con el sistema de SUNAT fue corroborado por correo remitido por la propia entidad el día 20.10.2020 a las 16:41 horas, como se observa:



Cabe señalar que ante dicho problema con el sistema de SUNAT, a fin de apoyar con el retiro de contenedores de los usuarios, APMTc pudo obtener una solución temporal para el retiro de contenedores el día 20.10.2020 a las 18:14 horas, como se observa:



Así las cosas, recién con fecha 20.10.2020 a las 22.05 horas SUNAT confirmó que el problema con el sistema informático había sido solucionado, solicitando que vuelva a realizar el trámite respectivo.



Es evidente que al ser un problema con el sistema informático de SUNAT y no de APMTTC, no es posible que la Entidad Prestadora deba asumir la responsabilidad de hechos que están fuera de su esfera de responsabilidad, por lo que quién deberá de asumir dicha responsabilidad de la pérdida y reprogramación de las citas deberá ser el Ente de Fiscalización Tributaria y Aduanera y no APMTTC.

Cabe señalar que durante el presente proceso APMTTC ha evidenciado claramente que el problema para el ingreso de las unidades de transporte para el retiro de contenedores fue como consecuencia de hechos de terceros y no de la Entidad Prestadora.

Por último, respecto al argumento esgrimido por la Reclamante en relación una supuesta falta de asignación de recursos necesarios para el retiro de contenedores por parte de la Entidad Prestadora, SAKJ DEPOT no adjunto medio probatorio alguno mediante el cual pueda sustentar lo alegado. En ese sentido corresponde a SAKJ DEPOT la carga de probar los hechos que configuran su pretensión, cosa que no ha ocurrido en el presente caos. Por tanto, no pueden ser tomados como válidos.

Así las cosas, concluimos que la factura electrónica No. F002-596126 ha sido correctamente emitida.

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, numerales 3.1.1 y 3.1.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTTC<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> 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*

Cabe señalar, que según lo indicado en el art. 1.5.6 el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC; y, en el art. 31 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, en caso de que el Reclamo sea desestimado, es decir, declarado infundado, improcedente o inadmisibles, el usuario se encontrará obligado a pagar intereses moratorios diariamente desde la presentación de su reclamo. Asimismo, precisa que los intereses serán devengados de manera automática a partir de la fecha de la presentación del reclamo por parte del usuario.

### III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **INFUNDADO** el reclamo presentado por **SAKJ DEPOT S.A.C** visto en el **Expediente APMTC/CL/0300-2020**.



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

---

*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."*