

Carta No. 0770-2020-APMTC/CL

Callao, 16 de diciembre de 2020

Señores

TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.

Avenida Antonio Miroquesada No. 425, Of. 1210 (Prisma Tower)

Magdalena. -

Atención:	Juan Carlos Andonaire Caceda Apoderado
Expediente:	APMTC/CL/0305-2020
Asunto:	Se expide Resolución No. 01
Materia:	Reclamo por el cobro de no presentación de cita

APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), identificada con RUC No. 20543083888, con domicilio en Av. Contralmirante Raygada No. 111 distrito del Callao, en virtud de que **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.** ("TPP" o la "Reclamante") ha cumplido con presentar el 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 26.10.2020, la nave HELLE RITSCHER de Mfto. 2020-02278, atracó en el Terminal Norte Multipropósito ("TNM") para realizar operaciones de descarga y embarque de contenedores en el Terminal Norte Multipropósito ("TNM").
- 1.2. En fechas 28.10.2020, APMTC emitió la factura electrónica No. F002-599293 por el importe total de USD 17.70 (diecisiete con 70/100 Dólares de los Estados Unidos de América), por concepto de no presentación de citas.
- 1.3. Con fecha 03.11.2020, TPP presentó su reclamo formal solicitando la anulación de la factura electrónica No. F002-599293 por concepto de presentación de citas. Cabe señalar que TPP manifiesta que la causa de la demora fue como consecuencia de problemas en el sistema de accesos al Terminal Portuario.
- 1.4. Con fecha 24.11.2020, APMTC emitió la Carta No. 0715-2020-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 TPP, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere al cobro por no presentación de citas mediante la factura electrónica No. F002-599293, debido a que TPP 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 acceso de APMTC.

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, 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 retirar el contenedor vinculado a la cita, el sistema de accesos de APMTC se encontraba en mantenimiento.

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

¹ <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 ese sentido, se realizó una revisión interna con el Área de Operaciones, determinándose que durante el periodo de la cita materia de reclamo se presentaron inconvenientes en el acceso al Terminal Portuario. Por tanto, no correspondería el cobro de la factura electrónica F002-599293, por el concepto de presentación de citas.

En ese sentido, al no haber podido ingresar la Reclamante dentro del plazo de la cita solicitada por un hecho no atribuible a ellos, no corresponde el cobro del recargo por no presentación de cita. Por tanto, corresponde amparar el reclamo presentado por TPP, procediendo anular la factura electrónica No. F002-599293 mediante la emisión de una nota de crédito por el cobro del recargo por no presentación de cita.

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **FUNDADO** el reclamo presentado por **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0305-2020.**



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