

Carta No. 0695-2021-APMTC/CL

Callao, 23 de noviembre de 2021

Señores

**RANSA COMERCIAL S.A.**

Av. Argentina No. 2833

Callao. -

**Atención** : Judy Cattia Subauste Gildemeister  
Apoderado

**Expediente** : **APMTC/CL/0293-2021**

**Asunto** : Se expide Resolución No. 01

**Materia** : Reclamo por cobro de no presentación,  
cancelación y reprogramación de citas.

**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 de que **RANSA COMERCIAL S.A.** (en adelante "RANSA" 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. El 16.07.2021 y 21.07.2021, APMTC emitió tres (3) facturas electrónicas por el concepto de "Cancelación o reprogramación de cita", las mismas que se detallan a continuación;

<b>FACTURA</b>	<b>FECHA</b>	<b>NAVE</b>	<b>IMPORTE + IGV</b>
F002-707833	16.07.2021	POLAR ARGENTINA	11.80
F002-709875	21.07.2021		23.60
F002-707891	16.07.2021	MSC GISELLE	129.80

1.2. Con fecha 12.10.2021, RANSA interpuso un reclamo mediante el cual manifestó su disconformidad por la emisión de las referidas facturas, señalando que no es responsable de las mismas, ya que la generación de estas se produjo como consecuencia de un supuesto error en los sistemas de APMTC.

1.3. Con fecha 02.11.2021, APMTC emitió la Carta No. 0656-2021-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 RANSA, podemos advertir que el objeto de este se refiere reclamo por los conceptos de cancelación o reprogramación de cita, debido a que RANSA considera que la generación del supuesto recargo es incorrecta, ya que la generación de las citas se debería a un error del sistema de APMTTC.

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 cancelación o Reprogramación de citas.

De acuerdo con el comunicado, emitido con fecha 29 de mayo de 2020<sup>1</sup>, APMTTC preciso 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.

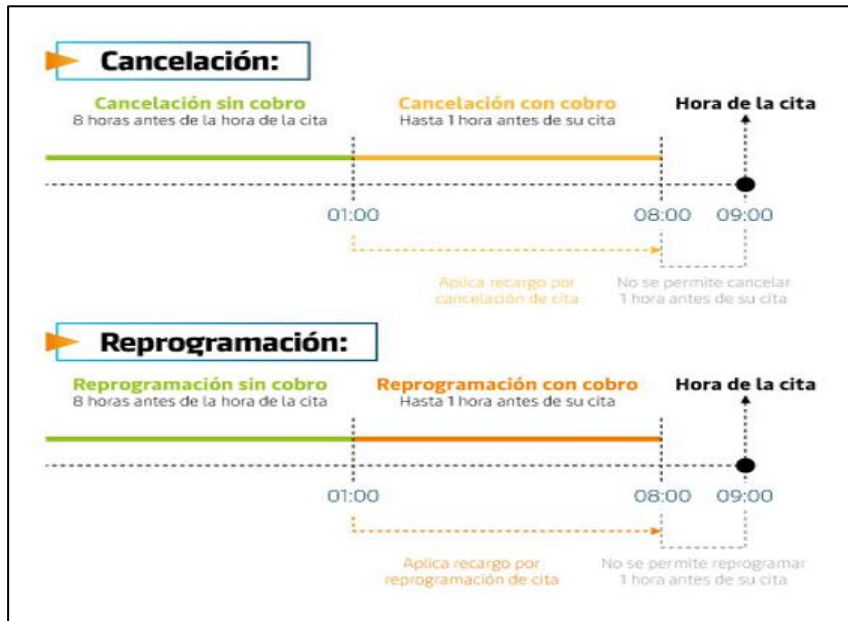
Para el caso concreto procederemos a explicar cuando se realiza el cobro por reprogramación y/o cancelación de cita.

- **Recargo por reprogramación de cita:** Cuando el usuario reprograma su cita dentro de las 8 horas previas al inicio de la cita. Las citas pueden ser reprogramadas hasta 1 hora antes de su inicio con recargo. No se aplica el recargo por reprogramación de cita si esta se efectúa antes de las 8 horas previas al inicio de la cita.
- **Recargo por cancelación de cita:** Cuando el usuario cancela la cita dentro de las 8 horas previas al inicio de la cita. Las citas pueden ser canceladas hasta 1 hora antes de su inicio con recargo. No se aplica el recargo por cancelación por citas si estas se efectúan antes de las 8 horas previas al inicio de la cita.

Así las cosas, queda claro que el recargo por la realización de reprogramación o cancelación de cita no es efectivo si este se efectúa antes de las 8 horas previas al inicio de la cita. Asimismo, es importante señalar que las citas cuentan con una duración de 01 hora y un rango de hasta +/- 01 horas para ser usadas, es decir, los Usuarios cuentan con un total de tres (03) horas para la utilización de estas.

---

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



En el caso en particular la Reclamante tuvo el tiempo para poder cancelar y reprogramar su cita sin costo alguno, sin embargo, no cumplió con hacerlo dentro de los plazos establecidos

**2.2. Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.**

La Reclamante señaló que las facturas señaladas en el numeral 1.1 deben ser anuladas, ya que, niegan haber generado las citas, señalando que las mismas se habrían generado por un error de los sistemas de APMTTC.

**2.2.1. La generación de las citas se debe a errores en el sistema de APMTTC.**

La Reclamante señaló que las citas se habrían generado por un error del sistema de APM, pues éstas no tendrían información referente al contenedor, solicitud web, entre otras; por lo que las citas programadas no corresponderían a las solicitadas por RANSA para el retiro de sus contenedores.

Al respecto, de acuerdo con el detalle de las facturas electrónicas No. F002-707833<sup>2</sup>, F002-709875<sup>3</sup> y F002-707891<sup>4</sup>, estas corresponden al detalle que se señala a continuación:

No. Factura	No. Autorización	Ref. Nbr.	Solicitud Web
F002-707833	1897463	0922E25090	496029

<sup>2</sup> Se adjunta en calidad de Anexo 01.

<sup>3</sup> Se adjunta en calidad de Anexo 02.

<sup>4</sup> Se adjunta en calidad de Anexo 03.

F002-707891	1897503	0921E83810	496432
	1897505	0921E86386	496432
	1897507	0921E32700	496432
	1897509	0921E96819	496432
	1897511	0922E65709	496432
	1897512	0922E19705	496432
	1897515	0922E71364	496432
	1897517	0922E87726	496432
	1897518	0923E28090	496432
	1897521	0923E62979	496432
	1897523	0923E74295	496432
F002-709875	1897465	0922E94219	
	1897467	0922E71065	

Ahora bien, de acuerdo con el sistema de APMTC, RANSA generó las citas detalladas previamente, tal y como se puede observar de la imagen infra, en donde se puede observar el código y nombre de usuario<sup>5</sup>, mediante el cual se generaron las citas:

407502336	09/07/21 18:34	CANCELADO	AGENDADO	0922E25090	RANSA COMERCIAL SA	U026445 msaavedran-ransa
407502336	09/07/21 18:34	CANCELADO	PENDIENTE	0922E25090	RANSA COMERCIAL SA	U026445 msaavedran-ransa
407502336	09/07/21 18:34	CANCELADO	CONFIRMADO	0922E25090	RANSA COMERCIAL SA	U026445 ANONYMOUS_USER

Por tanto, las tres (3) facturas electrónicas materia del reclamo han sido correctamente emitidas.

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 APMTC<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Se adjunta detalle por cita en calidad de Anexo 04.

<sup>6</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 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."*

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 **RANSA COMERCIAL S.A.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0293-2021.**



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

### **ANEXO 01:**

Factura : F0020707833		Usuario : 20100039207							
Fecha : 7/16/21		Autorización : null							
Item	Contenedor	Servicio	Del	Al	Tarifa \$	Cant.	Monto \$	IGV	
1	1897463	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	null	null					
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	10/07/21	null	10.00	1.0	10.00	1.80	
							Totales \$ :	10.0	1.8
									RPT-FAC-004.1-2013

**ANEXO 02:**

Factura : F0020709875		Usuario : 20100039207		Del		AI		Monto \$		IGV	
Fecha : 7/21/21		Autorización : 496029		Servicio		Cant.		Tarifa \$		Monto \$	
Item	Contenedor			Del	AI	Cant.	Tarifa \$	Monto \$	IGV		
1	1897465	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita		null	null	1.0	10.00	10.00	1.80		
2	1897467	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita		10/07/21	null	1.0	10.00	10.00	1.80		
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita		null	null	1.0	10.00	10.00	1.80		
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita		10/07/21	null	1.0	10.00	10.00	1.80		
<b>Totales \$ :</b>								20.0	3.6		

RPT-FAC-004.1-2013

**ANEXO 03:**

Factura : F0020707891		Usuario : 20100039207									
Fecha : 7/16/21		Autorización : null									
Item	Contenedor	Servicio	Del	AI	Tarifa \$	Cant.	Monto \$	IGV			
1	1897503	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	null	null							
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	10/07/21	null	10.00	1.0	10.00	1.80			
2	1897505	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	null	null							
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	10/07/21	null	10.00	1.0	10.00	1.80			
3	1897507	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	null	null							
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	10/07/21	null	10.00	1.0	10.00	1.80			
4	1897509	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	null	null							
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	10/07/21	null	10.00	1.0	10.00	1.80			
5	1897511	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	null	null							
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	10/07/21	null	10.00	1.0	10.00	1.80			
6	1897512	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	null	null							
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	10/07/21	null	10.00	1.0	10.00	1.80			
7	1897515	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	null	null							
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	10/07/21	null	10.00	1.0	10.00	1.80			
8	1897517	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	null	null							
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	10/07/21	null	10.00	1.0	10.00	1.80			
9	1897518	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	null	null							
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	10/07/21	null	10.00	1.0	10.00	1.80			
10	1897521	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	null	null							
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	10/07/21	null	10.00	1.0	10.00	1.80			
11	1897523	9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	null	null							
		9.3.4.2 Por cancelación o reprogramación de cita	10/07/21	null	10.00	1.0	10.00	1.80			
							Totales \$ :	110.0	19.8		

RPT-FAC-004.1-2013

**ANEXO 04:**



0922E25090

407502336	09/07/21 18:34	CANCELADO	AGENDADO	0922E25090	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa
407502336	09/07/21 18:34	CANCELADO	PENDIENTE	0922E25090	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa
407502336	09/07/21 18:34	CANCELADO	CONFIRMADO	0922E25090	RANSA COMERCIAL SA	U026445	ANONYMOUS_USER

0921E86386

407913818	09/07/21 19:41	MANIFIESTO_ACTUALIZADO	CONFIRMADO	0921E86386	RANSA COMERCIAL SA	U026445	ANONYMOUS_USER
407913818	09/07/21 20:08	CONTENEDOR_ELIMINADO	CONFIRMADO	0921E86386	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa

0921E32700

408831671	09/07/21 19:42	MANIFIESTO_ACTUALIZADO	CONFIRMADO	0921E32700	RANSA COMERCIAL SA	U026445	ANONYMOUS_USER
408831671	09/07/21 20:07	CONTENEDOR_ELIMINADO	CONFIRMADO	0921E32700	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa

0921E96819

408831673	09/07/21 19:42	MANIFIESTO_ACTUALIZADO	CONFIRMADO	0921E96819	RANSA COMERCIAL SA	U026445	ANONYMOUS_USER
408831673	09/07/21 20:08	CONTENEDOR_ELIMINADO	CONFIRMADO	0921E96819	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa

0922E65709

404459035	09/07/21 19:42		PENDIENTE	0922E65709	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa
404459035	09/07/21 19:42		CONFIRMADO	0922E65709	RANSA COMERCIAL SA	U026445	ANONYMOUS_USER

0922E19705

407913835	09/07/21 19:42		PENDIENTE	0922E19705	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa
407913835	09/07/21 19:42		CONFIRMADO	0922E19705	RANSA COMERCIAL SA	U026445	ANONYMOUS_USER

0922E71364

408831729	09/07/21 19:42		PENDIENTE	0922E71364	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa
408831729	09/07/21 19:42		CONFIRMADO	0922E71364	RANSA COMERCIAL SA	U026445	ANONYMOUS_USER

0922E87726

408831731	09/07/21 19:43		PENDIENTE	0922E87726	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa
408831731	09/07/21 19:43		CONFIRMADO	0922E87726	RANSA COMERCIAL SA	U026445	ANONYMOUS_USER

0923E28090

404459223	09/07/21 19:43		PENDIENTE	0923E28090	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa
404459223	09/07/21 19:43		CONFIRMADO	0923E28090	RANSA COMERCIAL SA	U026445	ANONYMOUS_USER

**0923E62979**

407914125	09/07/21 19:43		PENDIENTE	0923E62979	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa
407914125	09/07/21 19:43		CONFIRMADO	0923E62979	RANSA COMERCIAL SA	U026445	ANONYMOUS_USER

**0923E74295**

408831880	09/07/21 19:43		PENDIENTE	0923E74295	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa
408831880	09/07/21 19:43		CONFIRMADO	0923E74295	RANSA COMERCIAL SA	U026445	ANONYMOUS_USER

**0922E94219**

407502338	09/07/21 18:34	CANCELADO	PENDIENTE	0922E94219	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa
407502338	09/07/21 18:34	CANCELADO	CONFIRMADO	0922E94219	RANSA COMERCIAL SA	U026445	ANONYMOUS_USER

**0922E71065**

407502340	09/07/21 18:34		PENDIENTE	0922E71065	RANSA COMERCIAL SA	U026445	msaavedran-ransa
407502340	09/07/21 18:35		CONFIRMADO	0922E71065	RANSA COMERCIAL SA	U026445	ANONYMOUS_USER