

Carta No. 0324-2022-APMTC/CL

Callao, 1 de junio de 2022

Señores

FARGOLINE S.A.

Av. Néstor Gambetta Km. 10, Ex Fundo Oquendo

Callao. -

Atención: Fuad Mardini Guzmán
Apoderado
Expediente: **APMTC/CL/0146-2022**
Asunto: Se expide Resolución No. 1
Materia: Reclamo por el cobro del recargo por cancelación o reprogramación 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 de que **FARGOLINE S.A.** ("FARGOLINE" 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 29.04.2022, APMTC emitió la factura electrónica No. F002-822100, por el importe total de USD 47.20 (cuarenta y siete con 20/100 dólares americanos) por el recargo por cancelación o reprogramación de citas de contenedores de embarque de la nave EM CORFU de Mfto. 2022-0993.
- 1.2. Con fecha 11.05.2022, FARGOLINE presentó su reclamo formal solicitando la anulación de la factura detallada en el numeral precedente, señalando que habría realizado la reprogramación de las citas para el embarque de sus contenedores seis horas y media (6.5) antes del vencimiento de la cita. Por tanto, no correspondería el cobro del recargo.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por FARGOLINE, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere a la anulación de la factura electrónica detallada en el numeral 1.1 de la presente resolución, emitida por el recargo por cancelación o reprogramación de citas, señalando que esta reprogramación realizada por la Reclamante habría sido realizada dentro de los plazos para la no generación del cobro del recargo.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

- i) Describir los supuestos de hecho por los cuales se cobra el servicio.
- ii) Verificar que el recargo ha sido debidamente cobrado.
- iii) Analizar los argumentos y pruebas de la Reclamante.

2.1 De los supuestos de hecho por los cuales se cobra el recargo de cancelación y reprogramación de citas.

De acuerdo al numeral 5.6.3 del Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APMTTC, este prescribe que los recargos se aplicaran bajo los siguientes supuestos:

5.6.3 Recargos a los servicios prestados a la carga (Sección 9.3 del Tarifario)

Los Recargos que excepcionalmente se realicen se efectuarán en los siguientes supuestos:

(....)

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.

Por cancelación o reprogramación de citas

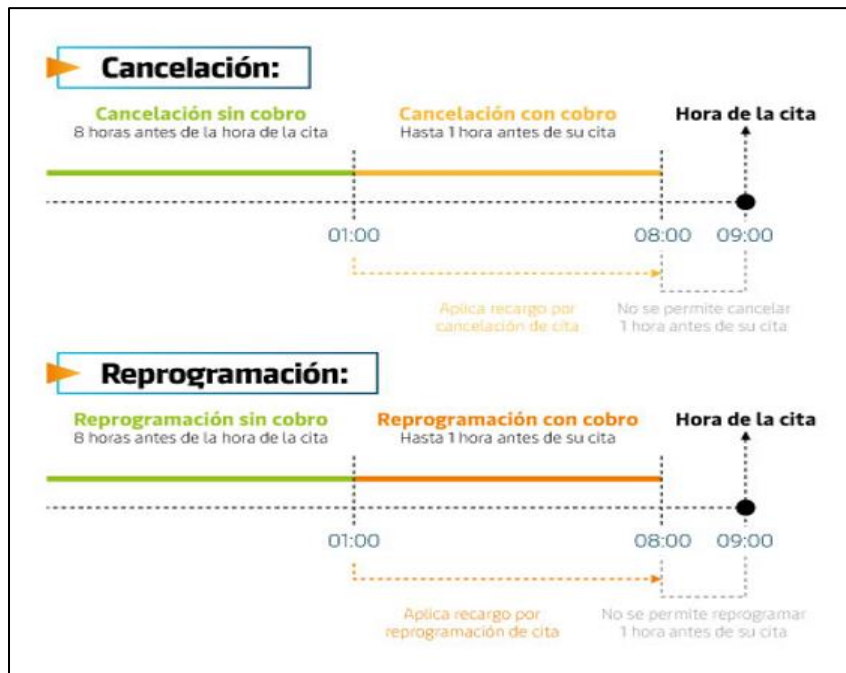
El recargo por cancelación de cita aplica cuando el usuario cancela la cita dentro de las 8 horas antes del inicio de la cita hasta 1 hora antes del inicio de la cita.

*El recargo por reprogramación aplica cuando el usuario reprograma su cita entre las 8 horas hasta antes del inicio de la cita originalmente otorgada hasta 1 hora antes del inicio de la cita originalmente otorgada. **No se aplica el recargo por cancelación o reprogramación por cita si estas se efectúan antes de las 8 horas de inicio de la cita.***

(el subrayado y énfasis es nuestro).

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.

A modo explicativo, líneas abajo un grafico que explica cuando se generan el cobro del recargo por cancelación y reprogramación de citas.



2.2 Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.

La Reclamante reconoce haber realizado la reprogramación de sus citas, sin embargo, manifiesta que las mismas las realizó seis (6) horas antes del uso de la mismas.

De la revisión del sistema de citas de APMTTC, se verifica que, efectivamente la Reclamante realizó la cancelación y la reprogramación de las mismas 6 horas antes del vencimiento de las citas.

Por tanto, en aplicación de lo prescrito en el Reglamento de Tarifas en lo concerniente a la generación de los recargos corresponde el cobro, dado a que FARGOLINE NO realizó dicha reprogramación ocho (8) horas antes del vencimiento de la cita, lo cual no habría generado el cobro reclamado.

Así las cosas, al haber la Reclamante reprogramado sus citas después del plazo establecido para la no generación del cobro, NO corresponde la anulación de la factura y corresponde declarar INFUNDADO el reclamo presentado por FARGOLINE

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 APMTTC¹.

¹ 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

Cabe señalar, que según lo indicado en el art. 1.5.6 el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTTC; 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 inadmisibile, 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 **FARGOLINE S.A.** visto en el **Expediente APMTTC/CL/0146-2022.**



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

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 resolutivo 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."