

Carta No. 0387-2022-APMTC/CL

Callao, 27 de junio de 2022

Señores

FARGOLINE S.A.

Av. Néstor Gambetta Km 10, ex Fundo Oquendo

Callao. -

Atención : Fuad Mardini Guzman
Apoderado
Expediente : **APMTC/CL/0171-2022**
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 20.05.2022, APMTC emitió la Factura Electrónica No. F002-829162 por el importe total de USD 53.10 (cincuenta y tres con 10/100 dólares de los Estados Unidos de América), correspondiente al recargo por no presentación de citas.
- 1.2 Con fecha 30.05.2022, FARGOLINE presentó su reclamo manifestando su disconformidad por el cobro, ya que de acuerdo con lo señalado por la Reclamante sus unidades de transporte ingresaron dentro de los plazos de las citas generadas.
- 1.3 Con fecha 20.06.2022, APMTC emitió la Carta No. 0369-2022-APMTC/CL, recibida por la Reclamante el mismo día, mediante la cual manifestó que, siend06.04o 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 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 las unidades de transporte de la Reclamante ingresaron dentro de los horarios de las citas generadas.

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 las citas No. 2692462, 2692464 y 2692466 fueron utilizadas dentro de los plazos establecidos, como se observa en cuadro infra:

No. Cita	Fecha y Hora de Cita	Fecha y Hora de Ingreso
2692462	17/05 17:00 Hrs	17/05/2022 18:11 Hrs
2692464	17/05 19:00 Hrs	17/05/2022 18:04 Hrs
2692466	17/05 19:00 Hrs	17/05/2022 18:04 Hrs

Así las cosas, se concluye que las citas generadas fueron utilizadas 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. F002-829162.

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/0171-2022**.



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