

Carta No. 0379-2022-APMTC/CL

Callao, 21 de junio de 2022

Señores

TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.

Avenida Antonio Miró Quesada No. 425, Of. 1210 (Prisma Tower)
Magdalena. -

Atención: Juan Carlos Andonaire Caceda
Apoderado
Asunto: Se emite Resolución No. 01
Expediente: **APMTC/CL/0183-2022**
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 **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.** ("TPP" o la "Reclamante") ha cumplido con presentar el reclamo con los requisitos establecidos en el artículo 2.4 del referido Reglamento, pero no cumplió con presentar el presente reclamo dentro del plazo establecido en el artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC, exponemos lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1 Con fecha 20.05.2022, APMTC emitió la factura electrónica No. F002-829115, por el importe total de USD 17.70 (diecisiete con 70/100 dólares americanos) por el cobro del recargo por no presentación de citas.
- 1.2 Con fecha 13.06.2022, TPP presentó su reclamo formal señalando que dicha factura no sería procedente debido a que presuntamente la Reclamante ingresó a retirar el contenedor MSKU4207331 dentro del horario consignado en la cita generada.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por TPP, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere a la solicitud de anulación del cobro por el recargo por no presentación de citas debido a que a que presuntamente la Reclamante ingresó a retirar el contenedor MSKU4207331 dentro del horario consignado en la cita generada.

2.1 Descripción de los supuestos de hecho por los cuales se cobra el recargo por no presentación de citas.

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 plazo de la cita.

En ese sentido, se realizó una revisión con el Área de Sistema de Citas de APMTTC ("VBS") observándose que para el contenedor MSKU4207331 se generó la cita No. 2693044 para el día 17.05.2022 en el rango de las 17:00 – 18:00 horas. Así las cosas, de acuerdo con el reporte de movimiento de camiones observamos que el citado contenedor fue retirado el día 17.05.2022 a las 18:14 horas, es decir, dentro del rango de la cita generada.

Por tanto, corresponde amparar el reclamo presentado por TPP, procediendo a emitir una nota de crédito por el cobro del recargo por no presentación de citas generado mediante factura electrónica No. F002-829115.

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **FUNDADO** el reclamo presentado **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0183-2022.**



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