

Carta No. 0373-2021-APMTC/CL

Callao, 21 de junio de 2022.

Señores

W. MERCHOR S.A.C.

Calle Martín de Murua No. 150, Oficina. 801.

San Miguel. –

Atención : Hiram Merchor Ortega
Representante Legal
Expediente : **APMTC/CL/0173-2022**
Asunto : Se expide Resolución No. 01
Materia : Reclamo por uso de área operativa.

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 **W. MERCHOR S.A.C.** ("W. MERCHOR" 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

- I.1. Con fecha 07.06.2022 APMTC emitió la factura electrónica No. F004-132143 por el importe total de USD 3,874.81 (tres mil ochocientos setenta y cuatro con 81/100 dólares de los Estados Unidos de América) por cobro por Uso de Área Operativa – Carga Fraccionada Importación.
- I.2. Con fecha 28.05.2022, la Reclamante presentó la Hoja de Reclamación No. 0002056 del Libro de Reclamaciones de APMTC, mediante el cual manifestó su disconformidad por la emisión de la referida factura, señalando que no es responsable de la misma ya que la generación de esta se produjo como consecuencia de una presunta mala información respecto al zarpe de la nave, falta de logística para el despacho y mezcla de mercadería atribuible a APMTC.
- I.3. Con fecha 30.05.2022, APMTC emitió la Carta No. 0299-2022-APMTC/CL, notificada a la Reclamante el día 31.05.2022, mediante la cual manifestó que, al amparo del artículo 2.4 del Capítulo II del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC, la Reclamante debía cumplir con subsanar los requisitos señalados, a fin de atender su solicitud.
- I.4. Con fecha 01.06.2022, la Reclamante cumplió con subsanar los requisitos solicitados, por lo que se procede a analizar el fondo del reclamo¹.

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC

2.7 Inadmisibilidad del Reclamo y subsanación de errores

(...) Mientras esté pendiente la subsanación no procederá el cómputo del plazo para resolver el reclamo ni para su notificación.

II. CUESTIÓN DE DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por la Reclamante, podemos advertir que el objeto de este se refiere al presunto cobro por el concepto Uso de Área Operativa- Carga Fraccionada Importación; pues la reclamante considera que la generación de dichos cobros es incorrecta al ser consecuencia de una supuesta mala información respecto al zarpe de la nave, falta de logística para el despacho de los bultos y mezcla de mercadería atribuible a 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 servicio.

En relación al cómputo de los días comprendidos dentro del período de libre uso de área operativa aplicable a la carga fraccionada de importación, el artículo 7.1.2.3.1. del Reglamento de Tarifas y Política Comercial de AMPTC establece lo siguiente:

"7.1.2.3.1 Uso de Área Operativa - todos los tráficos (Numeral 2.3.1 del Tarifario)

Este servicio consiste en el uso del área operativa (sin cubierta) para carga fraccionada de todos los tráficos, el cual, desde el día uno (01) al día tres (03) calendario es libre de ser facturado por encontrarse incluido en el Servicio Estándar.

El servicio correspondiente desde el día cuatro (04) al día diez (10) calendario será facturado por todo el periodo o fracción del periodo.

El servicio correspondiente al día once (11) al veinte (20) calendario será facturado por día o fracción de día.

El servicio correspondiente al día veintiuno (21) calendario hacia adelante será facturado por día o fracción de día.

El período de almacenamiento del día cuatro (04) hacia adelante no se encuentra regulado. El precio de este servicio será cobrado al dueño o consignatario de la carga.

En el caso de descarga (por ejemplo, importación), el tiempo de almacenamiento o uso de área operativa se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave y culminará con la salida de la carga fraccionada del patio del Terminal (...)

-Énfasis agregado y subrayado nuestro-

Asimismo, nuestro Reglamento de Operaciones ratifica lo señalado en el párrafo anterior en el artículo 101, cuyo contenido señala lo siguiente:

"Artículo 101.- De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, tanto en el caso de embarque como de descarga, el servicio estándar incluye una permanencia de la carga en el almacén del Terminal, libre de pago y de cualquier cargo por gastos administrativos, operativos u otros que implique la prestación del servicio estándar, conforme a lo siguiente:

- a) Carga contenedorizada: hasta 48 horas.
- b) Carga fraccionada: hasta 3 días calendario.
- c) Carga Rodante: hasta 3 días calendario.
- d) Carga sólida a granel (con excepción de minerales): hasta 5 días calendario con uso de silos.

Dicho plazo se computará desde que la Nave ha terminado la descarga o una vez que la carga ingrese en el patio del Terminal para su posterior embarque.

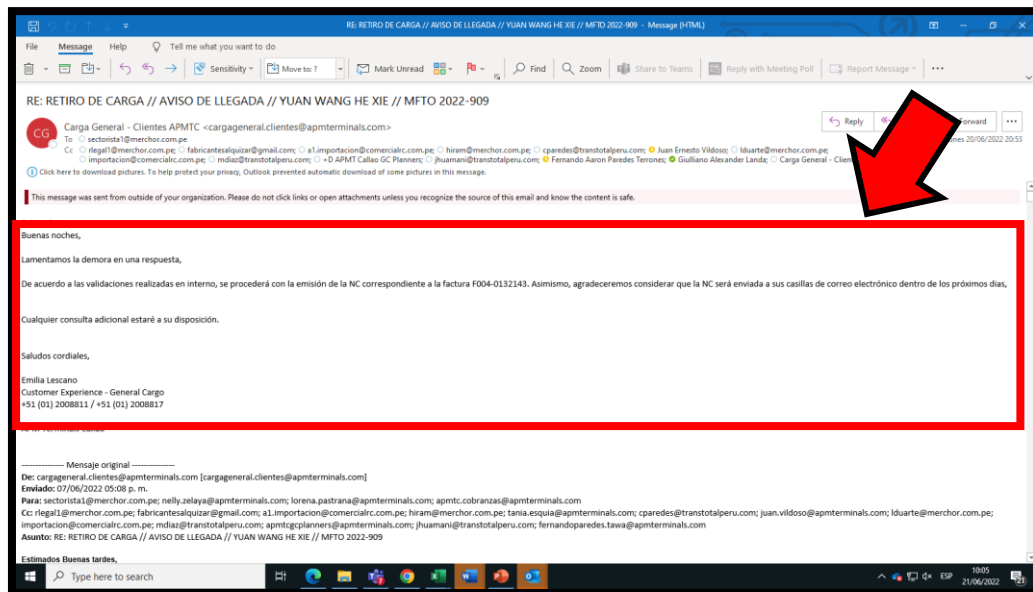
-El subrayado es nuestro-

Así las cosas, queda claro que el periodo de libre almacenaje para contenedores de desembarque será de 3 días calendario, una vez concluida la descarga total de la nave.

2.2. Análisis de los argumentos y pruebas de la Reclamante.

W. MERCHOR señaló que el cobro de la factura electrónica No. F004-132143 no es justificado pues se habría generado por supuestas causas atribuibles a AMPTC que impactaron en el flujo de su operación, ocasionando que la mercadería fuera retirada posteriormente al plazo de libre almacenaje.

En ese sentido, la Reclamante fue informada mediante correo electrónico de fecha 20.06.2022 que el proceso de emisión de la Nota de Crédito de la Factura No. F004-132143 se encontraba en proceso de aprobación y que la emisión de estas debería llegar de forma automática al correo electrónico de contacto registrado en el sistema, como se detalla en la siguiente imagen:



Al respecto el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTc establece en el literal c) del artículo 2.10 que se declarará la improcedencia de la solicitud cuando el reclamo sea jurídica o físicamente imposible.

"IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO"

"(...)

c) *Cuando el reclamo sea jurídica o físicamente imposible".*

Por tanto, cuando hablamos de un reclamo jurídicamente imposible nos referimos a aquellos cuyo petitorio son contrarios al ordenamiento jurídico vigente y que, por tanto, no son pasibles de tutela jurídica por parte de APMTc.

Ahora bien, cuando nos referimos a un reclamo físicamente imposible, este no se vincula con nuestro ordenamiento jurídico, sino que se refiere a la falta de posibilidad material del objeto del reclamo.

En ese sentido, el reclamo presentado por W. MERCHOR versa sobre la anulación de la factura electrónica No. F004-132143 generado por el cobro de Uso de Área Operativa- Importación Carga Fraccionada, pues la reclamante alega que dicha factura se generó por como consecuencia de una presunta mala información respecto al zarpe de la nave, falta de logística para el despacho y mezcla de mercadería atribuible a APMTc; sin embargo, resulta imposible por parte del Área de Reclamos de APMTc emitir un pronunciamiento sobre la anulación de dicha factura pues ya se ha informado a la Reclamante que se procederá con la emisión de la Nota de Crédito de la factura No. F004-132143 a favor de la Reclamante.

De este modo, el petitorio de la reclamante resulta físicamente imposible de cumplir, subsumiéndose el reclamo en las causales de improcedencia contenidas en Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTc. Se concluye entonces que, no cabe pronunciarse sobre el fondo del reclamo, por

consiguiente, se declara IMPROCEDENTE el reclamo presentado por W. MERCHOR sobre la anulación de la factura electrónica No. F004-132143 generados por el cobro de Uso de Área Operativa- Carga Fraccionada Importación.

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 APMTTC².

I. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado por **W. MERCHOR S.A.C.** visto en el **Expediente APMTTC/CL/0173-2022.**



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

² 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."