

Carta No. 0308-2022-APMTC/CL

Callao, 26 de mayo de 2022

Señores

**TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.**

Av. Antonio Miro Quesada No. 425 Of. 1210 (Prisma Tower)

Magdalena. -

**Atención** : Juan Carlos Andonaire Cáceda  
Apoderado  
**Expediente** : **APMTC/CL/0108-2022**  
**Asunto** : Se expide Resolución No. 01  
**Materia** : Reclamo por cobro de no presentación  
a 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 TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante "TPP" 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 día 31.03.2022, APMTC emitió dos (2) facturas electrónicas por el concepto de "No presentación a citas", las mismas que se detallan a continuación:

<b>FACTURA</b>	<b>FECHA</b>	<b>NAVE</b>	<b>IMPORTE + IGV</b>
F002-811890	31.03.2022	MSC RUBY	394.8
F002-811772	31.03.2022	MSC CAPELLA	141.60

1.2. Con fecha 19.04.2022, TPP 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 imprevisto eléctrico en las instalaciones de APMTC.

1.3. Con fecha 09.05.2022, APMTC emitió la Carta No. 0251-2022-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. CUESTIÓN DE DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por TPP, podemos advertir que el objeto de este se refiere al presunto cobro por el concepto de No Presentación a citas: debido a que TPP considera que la generación de dichos cobros es incorrecta al ser consecuencia de un supuesto imprevisto eléctrico en las instalaciones de APMTC.

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 no presentación de citas.

De acuerdo con el comunicado, emitido con fecha 29 de mayo de 2020<sup>1</sup>, APMTC precisó que el cobro de los recargos por "cancelación, reprogramación o no presentación de citas" serían efectivos a partir del 1 de julio de 2020, el cual es de conocimiento de los usuarios de la Terminal, así el artículo 5.6.3.4 del Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APMTC establece 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.*

Así las cosas, queda claro que el recargo por no presentación de cita no es efectivo si éste se efectúa una hora previa al inicio de la cita.

Es importante señalar que las citas cuentan con una duración de 01 hora y un rango de hasta +/- 01 hora para ser usadas, es decir, los Usuarios cuentan con un total de tres (3) horas para la utilización de las mismas.

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

---

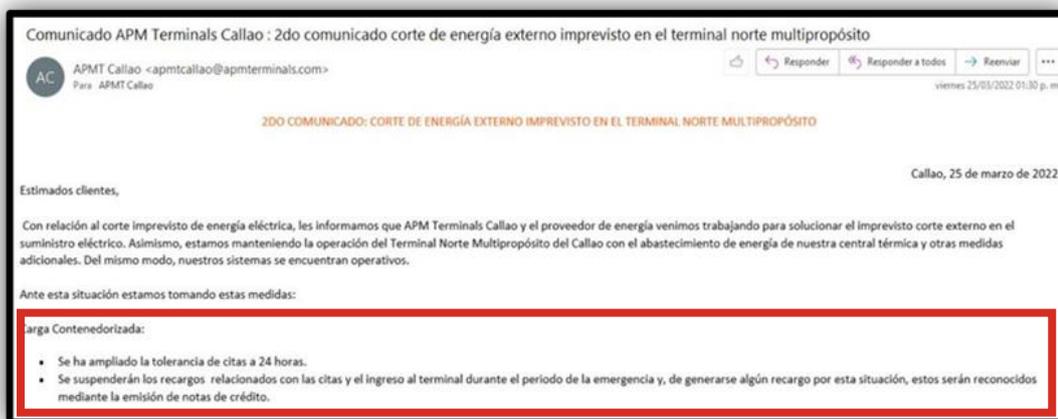
<sup>1</sup> <http://www.apmterminalscallao.com.pe/default.aspx?id=7&articulo=1629>

TPP señaló que el cobro de las facturas electrónicas No F002-811890 y No F002-81177, se habrían generado debido a un imprevisto eléctrico en las instalaciones de APMTc que generaron retrasos en la operatividad para el retiro de los contenedores, siendo así que, no se encontraba funcionando el sistema de registro en las puertas de ingreso.

De igual forma, la Reclamante alega que las citas correspondientes a las facturas materia de reclamo fueron efectivamente utilizadas dentro del plazo prorrogado de veinticuatro (24) horas otorgado por APMTc como medidas adoptadas durante periodo de emergencia.

Respecto a lo alegado por la Reclamante, es importante mencionar que APMTc, será responsable de cualquier inconveniente que pueda haberse suscitado, siempre y cuando los hechos incurridos sean como consecuencia de entera responsabilidad de la Entidad Prestadora.

En ese sentido, con fecha 24.03.2022 se presentó un corte imprevisto en el suministro eléctrico en los exteriores del Terminal Norte Multipropósito del Callao; en consecuencia, APMTc en cumplimiento de sus funciones señaló que se mantenía las operaciones del TNM a través del abastecimiento de energía de la central térmica y con otras medidas adicionales. En el caso de la Carga Contenedorizada, se detalló que se ampliaría la tolerancia de citas y no habría recargos durante el periodo de emergencia, detallado en la siguiente imagen:



En así que, se realizó una revisión interna con el área de VBS, determinándose que las citas de las facturas materia de reclamo fueron efectivamente utilizadas por la Reclamante dentro del plazo de tolerancia. Por tanto, **NO** correspondería el cobro de las facturas electrónicas No. F002-811890 y No. F002-81177, por el concepto de no presentación de citas.

Así las cosas, corresponde amparar el reclamo presentado por TPP, procediendo anular las facturas electrónicas No F002-811890 y No F002-81177 mediante la emisión de una nota de crédito por el cobro del recargo por no presentación de

cita.

### III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **FUNDADO** el reclamo presentado por **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0108-2022.**



**Deepak Mandwani**

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