

Carta No. 0346-2023-APMTC/CL

Callao, 08 de agosto de 2023

Señores

FARGOLINE S.A.

Av. Néstor Gambetta Km 10, ex fundo Oquendo

Callao. -

Atención: Fuad Mardini Guzmán
Representante Legal

Expediente: **APMTC/CL/0131-2023**

Asunto: Se expide Resolución No. 01

Materia: Reclamo por Cobro de Uso de Área Operativa de Carga Contenedorizada

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 interpuesto su reclamo cumpliendo 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 Con fecha 07.07.2023, APMTC emitió la factura electrónica No. F002-993193 por el importe total de USD 1,150.74 (mil ciento cincuenta con 74/100 dólares de los Estados Unidos de América) por el cobro por Uso de Área Operativa de Contenedores de Importación.
- 1.2 Con fecha 11.07.2023, FARGOLINE interpuso un reclamo por el presunto error en el sistema Extranet de APMTC; puesto que, se generaron dos solicitudes, de las cuales, una de ellas no figuraba en la plataforma de APMTC, causando que la Reclamante incurra en el cobro por el servicio de Uso de Área Operativa.
- 1.3 Con fecha 31.07.2023, APMTC emitió la Carta No. 0327-2023-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. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por el Reclamante, podemos advertir que el objeto de este se refiere a su disconformidad por los presuntos errores en el Sistema Extranet de APMTC; debido a que, se tenían que registrar 84 contenedores; no obstante, se generaron dos solicitudes en las que, se registraron 10 contenedores asociados a una solicitud y otros 74 a la otra solicitud; sin embargo, esta última no

figuraba en la plataforma de APMTC. Debido a estas fallas el cliente incurrió en uso de área operativa; por lo que, aducen que es la supuesta responsabilidad de APMTC y solicitan la anulación de la factura electrónica No. F002-993193.

En ese sentido, a fin de proceder con la revisión de los argumentos de fondo del escrito de reclamo, corresponde evaluar la procedencia del mismo y verificar si éste no se encuentra inmerso en alguna de las causales establecidas en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC.

Cabe señalar que, el día 21.07.2023, la pretensión materia del reclamo fue atendido directamente por el Equipo de Experiencia del Cliente de APMTC, informando de la emisión de Nota de Crédito correspondiente a la factura electrónica No. F002-993193; como se observa,

From: contenedores.clientes@apmterminals.com [contenedores.clientes@apmterminals.com]
Sent: 21/07/2023 18:43
To: lizbeth.lopez@fargoline.com.pe
Cc: carlos.zapata@fargoline.com.pe; edward.quispe@fargoline.com.pe; serviciostransporte@fargoline.com.pe; agustin.granadino@apmterminals.com; caja@fargoline.com.pe; jhon.arias@fargoline.com.pe; servicios@fargoline.com.pe; vbs@apmterminals.com; direccionamientos@fargoline.com.pe; transporte@fargoline.com.pe; gary.cervera@fargoline.com.pe; deepak.nandwani@apmterminals.com; nelly.zelaya@apmterminals.com; apmtcopsyardplanner@apmterminals.com; apmtc.cobranzas@apmterminals.com; carlos.arias@fargoline.com.pe; sheyrin.pasache@fargoline.com.pe; legal@fargoline.com.pe; ivan.pena@apmterminals.com; apmtcopsplanning1@apmterminals.com; apmtcopsplanning1@apmterminals.com; apmtcopsplanning1@apmterminals.com; puertodpw@fargoline.com.pe; luis.cam@fargoline.com.pe; jorge.rojas@fargoline.com.pe; fuad.mardini@fargoline.com.pe; lorena.pastrana@apmterminals.com; apmtcgplanners@apmterminals.com
Subject: Re: ERROR EN SOLICITUD 690675 // MN WAN HAI 1421 // FARGOLINE 3985

Estimada Lizbeth,
Buenas tardes,

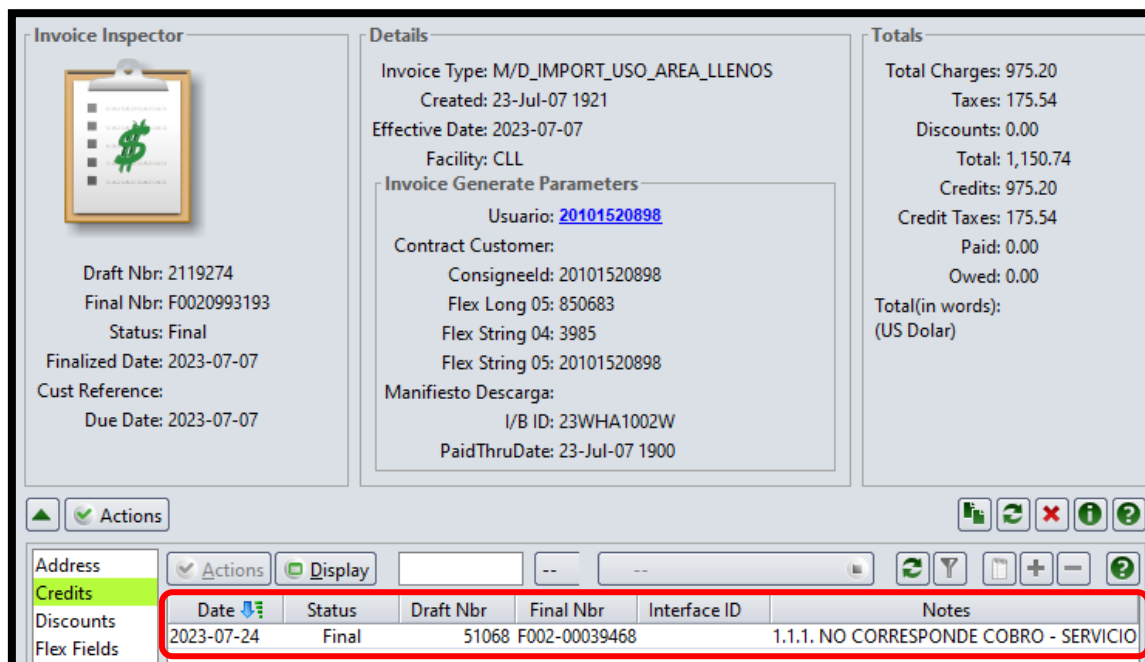
Hemos realizado las consultas y validaciones respectivas con el fin de confirmarles que se emitirá NC para las facturas F002-993193, F002-993402, F002-992864 y F002-993657.

Las NC emitidas estarán llegando en los próximos días hábiles a la casilla registrada y podrán ser validadas en su cuenta de extranet.

Saludos cordiales,

Bryan Toledo
Customer Experience – Containers
+51 (01) 200 8839 / +51 (01) 200 8888

Al respecto, del seguimiento de la solicitud de la Reclamante, se observa que la factura electrónica No. F002-993193 cuenta con Nota de Crédito No. F002-00039468; como se observa,



Invoice Inspector

Draft Nbr: 2119274
Final Nbr: F0020993193
Status: Final
Finalized Date: 2023-07-07
Cust Reference:
Due Date: 2023-07-07

Details

Invoice Type: M/D_IMPORT_USO_AREA_LLENOS
Created: 23-Jul-07 1921
Effective Date: 2023-07-07
Facility: CLL
Invoice Generate Parameters
Usuario: [20101520898](#)
Contract Customer:
ConsigneId: 20101520898
Flex Long 05: 850683
Flex String 04: 3985
Flex String 05: 20101520898
Manifiesto Descarga:
I/B ID: 23WHA1002W
PaidThruDate: 23-Jul-07 1900

Totals

Total Charges: 975.20
Taxes: 175.54
Discounts: 0.00
Total: 1,150.74
Credits: 975.20
Credit Taxes: 175.54
Paid: 0.00
Owed: 0.00
Total(in words):
(US Dolar)

Date	Status	Draft Nbr	Final Nbr	Interface ID	Notes
2023-07-24	Final	51068	F002-00039468	1.1.1.	NO CORRESPONDE COBRO - SERVICIO

Así las cosas, se verifica que el presente reclamo incurre en causal de improcedencia prescrita en el literal c) del numeral 2.10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios el APMTTC, cuyo contenido señala lo siguiente:

"2.10 Improcedencia del Reclamo

APM TERMINALS CALLAO S.A. deberá evaluar y declarar la improcedencia del reclamo, si este se encuentra incurso en algunos de los siguientes casos:

- a) *Quando el reclamante carezca de legítimo interés.*
- b) *Quando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo.*
- c) *Quando el reclamo sea jurídica o físicamente imposible.*
- d) *Quando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.*
- e) *Quando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 2.3 del presente Reglamento. (...)"*

-El subrayado es nuestro-

Respecto a la figura de la imposibilidad jurídica, atribuible al presente reclamo, es el conjunto de circunstancias de carácter legal que hacen imposible el análisis y la consiguiente emisión de un pronunciamiento por el órgano resolutor en sus propios términos.

Resulta que, como se ha prescrito en párrafos anteriores, el caso ha sido atendido directamente por el Equipo de Experiencia del Cliente de APMTTC, por tanto, no existe controversia, por lo que, resulta jurídicamente imposible analizar los hechos materia de cuestionamiento. Por tanto, corresponde declarar improcedente el reclamo.

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 APMTC¹.

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado por **FARGOLINE S.A.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0131-2023**.



Deepak Nandwani

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

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 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."