



Carta No. 0456-2023-APMTC/CL

Callao, 16 de noviembre de 2023

Señores
RANSA COMERCIAL S.A.
Av. Argentina No. 2833
Callao



Atención : Judy Cattia Subauste Gildemeister
Representante legal
Expediente : **APMTC/CL/0188-2023**
Asunto : Se expide Resolución No. 01
Materia : Reclamo por cobro de 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 a que **RANSA COMERCIAL S.A.** ("RANSA" o la "Reclamante") no 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.

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Con fecha 02.06.2023, APMTC emitió la factura electrónica No. F002-979629 por el importe total de USD 88.50 (ochenta y ocho con 50/100 dólares de los Estados Unidos de América) por el cobro de "No Presentación a Citas"
- 1.2. Con fecha 25.10.2023, RANSA presentó un reclamo, mediante el cual manifestó su disconformidad con la emisión de la factura electrónica descrita en numeral anterior, señalando que la generación de esta es incorrecta; debido a que, fue producto del mantenimiento del Sistema Operativo de Contenedores de APMTC.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por RANSA, podemos advertir que el objeto de este se refiere al cobro de factura electrónica por "No Presentación a Citas"; debido a que la Reclamante considera que la generación del cobro es incorrecta, ya que fue presuntamente producto del mantenimiento del Sistema Operativo de Contenedores de APMTC.

Así las cosas, corresponde evaluar la procedencia del mismo y verificar si este no se encuentra inmerso en alguna de las causales establecidas en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTC.

Respecto al plazo para presentar el reclamo, el artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTC señala lo siguiente:

"2.3 Plazo para la Presentación de Reclamo

Los USUARIOS tienen un plazo de sesenta (60) días para interponer sus reclamos ante APM TERMINALS CALLAO S.A., el cual se contabilizará



desde el día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos"

-El subrayado es nuestro-

En el presente caso observamos que, la factura electrónica materia de la presente controversia fue emitida el día 02.06.2023, teniendo como plazo para interponer el reclamo hasta el día 25.09.2023. Sin embargo, recién el día 25.10.2023 la Reclamante presentó el reclamo, es decir, se encuentra fuera del plazo que determina el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTTC.

Así las cosas, se concluye que el presente reclamo fue presentado fuera del plazo establecido, asimismo al haberse extinguido la controversia, corresponde declararlo IMPROCEDENTE, de acuerdo a lo señalado en el inciso e), artículo 2.10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTTC:

"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:

(...)

e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 2.3 del presente Reglamento."

De igual forma, el artículo 40 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN señala lo siguiente:

"Artículo 40.- Causales de improcedencia del reclamo

El órgano resolutivo declarará la improcedencia del reclamo en los siguientes casos:

e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 36 del presente Reglamento."

Sin perjuicio de lo anterior, RANSA señaló que se encuentra dentro del plazo para la interposición de su reclamo; toda vez que, su disconformidad surge el día 22.09.2023; puesto que, en dicha fecha recibieron la respuesta negatoria a su solicitud interpuesta a la casilla electrónica de Customer Experience-Containers de APMTTC.

En relación al plazo para la interposición de reclamos, el Tribunal de solución de controversias de OSITRAN en los numerales 22, 28 y 29 de la Resolución Final del expediente No. 86-2017-STSC-OSITRAN, ha señalado lo siguiente:

"22. No obstante, UNIMAR alegó que, para el cómputo del plazo máximo para presentar los reclamos relacionados a dichas facturas, APM debió considerar como fecha de presentación de su reclamo, la fecha en la cual envió los correos electrónicos a la Entidad Prestadora solicitándole verificar a detalle cada factura, al haberse originado por causas que no le eran atribuibles, lo que había ocurrido antes de la fecha de reclamo.

28. En consecuencia, los correos enviados por UNIMAR a APM previamente a la presentación del escrito reclamo de fecha 19 de abril de 2017, resultaban comunicaciones de naturaleza comercial entre ambas empresas, las cuales



tenían como finalidad que la Entidad Prestadora verificara al detalle cada cobro y no que fueran tramitados como un escrito de reclamo, ya que como el propio usuario lo había señalado, posteriormente podría proceder recién y de ser el caso, con la presentación de su escrito de reclamo.

29. Por lo tanto, lo alegado por el usuario respecto a que el cómputo del plazo debió iniciar con el pedido de verificación de las facturas a través de los correos electrónicos que envió a APM, no se ajusta a las normas acotadas precedentemente a la atención de solicitudes o trámites particulares, como en el presente caso configuran los pedidos de verificación de las facturas emitidas; pues entender lo contrario implica estar creando condiciones adicionales no previstas en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN"

Así las cosas, queda claro que el plazo para la interposición del reclamo de RANSA inició el día que se emitió la factura electrónica materia de reclamo. Por lo tanto, se concluye que el reclamo ha sido interpuesto fuera del plazo establecido en el artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APMTTC.

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 APMTTC¹.

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado por **RANSA COMERCIAL S.A.** visto en el **Expediente APMTTC/CL/0188-2023**.


Diana Garate
Gerente de Regulación y Cumplimiento
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."

