

Carta No. 0032-2023-APMTC/CL

Callao, 19 de enero de 2023

Señores

**DP WORLD LOGISTICS S.R.L.**

Av. Argentina No. 2085

Callao. -

**Atención** : William Portales Tarrillo  
Apoderado  
**Expediente** : **APMTC/CL/0381-2022**  
**Asunto** : Se expide Resolución No. 01  
**Materia** : Reclamo por cobro del recargo de  
no presentación de 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 a que **DP WORLD LOGISTICS S.R.L.** (en adelante "DP WORLD" 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. Con fecha 11.11.2022, APMTC emitió la factura electrónica No. F002-896263 y F002-896230 por el importe total de USD 35.40 (treinta y cinco con 40/100 dólares de los Estados Unidos de América) por el recargo por no presentación de citas.
- 1.2. Con fecha 30.12.2022, DP WORLD interpuso un reclamo manifestando su disconformidad por la emisión de la referida factura, señalando que no es responsable de la mismas, ya que la generación de esta fue como consecuencia de un rechazo de la unidad de transporte de la Reclamante en el antepuerto de la Entidad Prestadora.

## **II. ANÁLISIS**

De la revisión del reclamo interpuesto por DP WORLD, podemos advertir que el objeto de este se refiere reclamo por el cobro del recargo por no presentación de citas, debido a que DP WORLD considera que la generación del cobro es incorrecta, ya que no pudo ingresar al Terminal Portuario como consecuencia de un rechazo de la unidad de transporte de la Reclamante en el antepuerto de la Entidad Prestadora.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

- i) Describir los supuestos de hecho por los cuales se cobra el recargo.

- ii) Describir la manera en la que se calcula la aplicación de dicho cobro al caso concreto.
- iii) Analizar los argumentos y pruebas de la Reclamante.

### **2.1. De los supuestos de hecho por los cuales se cobra el recargo.**

De acuerdo con el comunicado, emitido con fecha 29 de mayo de 2020<sup>1</sup>, APMTTC preciso que el cobro de los recargos por cancelación, reprogramación o no presentación sería efectivo a partir del 1 de julio de 2020, el cual es de conocimiento de los usuarios de la Terminal.

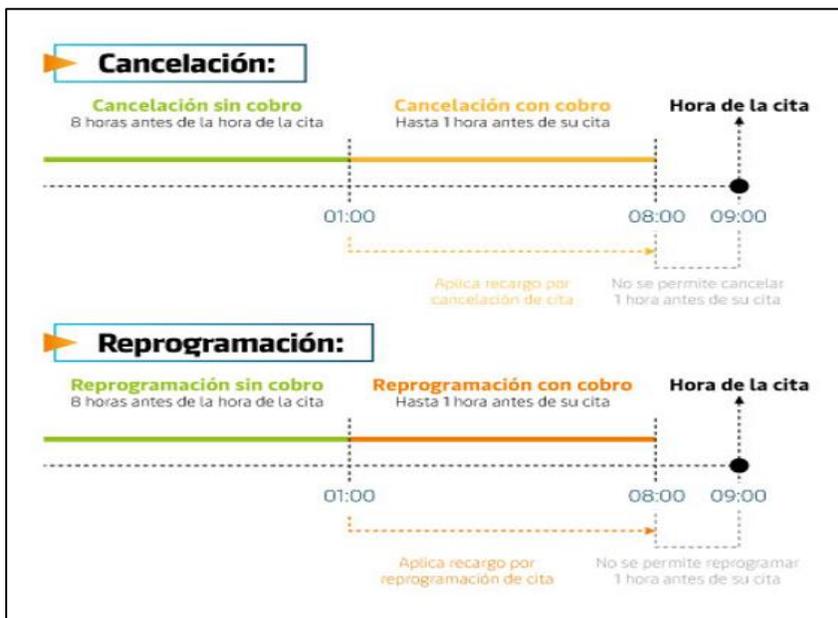
Para el caso concreto procederemos a explicar cuando se realiza el cobro por reprogramación y/o cancelación de cita y no presentación de citas.

- **Recargo por reprogramación de cita:** Cuando el usuario reprograma su cita dentro de las 8 horas previas al inicio de la cita. Las citas pueden ser reprogramadas hasta 1 hora antes de su inicio con recargo. No se aplica el recargo por reprogramación de cita si esta se efectúa antes de las 8 horas previas al inicio de la cita.
- **Recargo por cancelación de cita:** Cuando el usuario cancela la cita dentro de las 8 horas previas al inicio de la cita. Las citas pueden ser canceladas hasta 1 hora antes de su inicio con recargo. No se aplica el recargo por cancelación por citas si estas se efectúan antes de las 8 horas previas al inicio de la cita.
- **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 la realización de reprogramación o cancelación de cita no es efectivo si este se efectúa antes de las 8 horas previas al inicio de la cita. Asimismo, es importante señalar que las citas cuentan con una duración de 01 hora y un rango de hasta +/- 01 horas para ser usadas, es decir, los Usuarios cuentan con un total de tres (03) horas para la utilización de las mismas.

---

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



En el caso en particular la Reclamante tuvo conocimiento del paro nacional de transportistas con tiempo de anticipación y tuvo la prerrogativa de poder cancelar y reprogramar sus citas sin costo alguno, sin embargo, no cumplió con hacerlo dentro de los plazos establecidos, y sus unidades no se presentaron dentro de los plazos de las citas reservadas, por lo que la factura electrónica fue correctamente emitida.

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

La Reclamante señaló que la factura señalada en el numeral 1.1 debe ser anulada, ya que, si bien reconoce que existió demora en el retiro de los contenedores asignados en sus citas, esto se debió a un rechazo de la unidad de transporte de la Reclamante en el antepuerto de la Entidad Prestadora.

Ahora bien, luego de una revisión interna con el Área de Operaciones y Seguridad de APMTTC se procederá amparar el Reclamo presentado por DP WORLD, sin que esto signifique la aceptación de los argumentos o medio probatorios presentado por la Reclamante en este proceso, y ni mucho menos que sea precedentes para casos a futuro.

### III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **FUNDADO** el reclamo presentado por **DP WORLD LOGISTICS S.R.L.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0381-2022.**



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