

Carta No. 0117-2023-APMTC/CL

Callao, 07 de marzo de 2023

Señores

TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.

Av. Antonio Miro Quesada No. 425 Of. 1210

San Isidro. -

Atención: Kenyi Paola Huallpacuna
Representante Legal
Expediente: **APMTC/CL/0014-2023**
Asunto: Se expide Resolución No. 01
Materia: Reclamo por cobro por no presentación a citas

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 **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.** ("TPP" 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; sin embargo, no cumplió con los requisitos establecidos en el artículo 2.4 del referido Reglamento, exponemos lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

1.1. Con fecha 06.01.2023, APMTC emitió las facturas electrónicas por el cobro de No presentación a Citas, como se detalla a continuación:

FACTURA	NAVE	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
F002-918245	MAERSK BRATAN	Por no presentación a citas	USD 247.80
F002-918188	MSC ANTIGUA	Por no presentación a citas	USD 177.00

1.2. Con fecha 25.01.2023, TPP presentó un reclamo formal ante APMTC manifestando su disconformidad por la emisión de la factura electrónica No. F002-918245, por el presunto doble cobro de las citas No. 3285308, 3285310, 3285311, 3285312, 3285314, 3285315, 3285320, 3285321, 3285322; las cuales fueron objeto de cobro de la factura electrónica No. F002-918188.

1.3. Con fecha 15.02.2023, APMTC emitió la Carta No. 0084-2023-APMTC/CL, recibida por la Reclamante el mismo día, mediante el 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 EN DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por TPP, podemos advertir que el objeto de este reclamo está referido a la presunción de un error en la emisión de la factura electrónica No. F002-918245, por el concepto: "Por No Presentación a Citas", debido a que las citas adjudicadas a la factura mencionada fueron objeto de cobro de la factura electrónica No. F002-918188

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

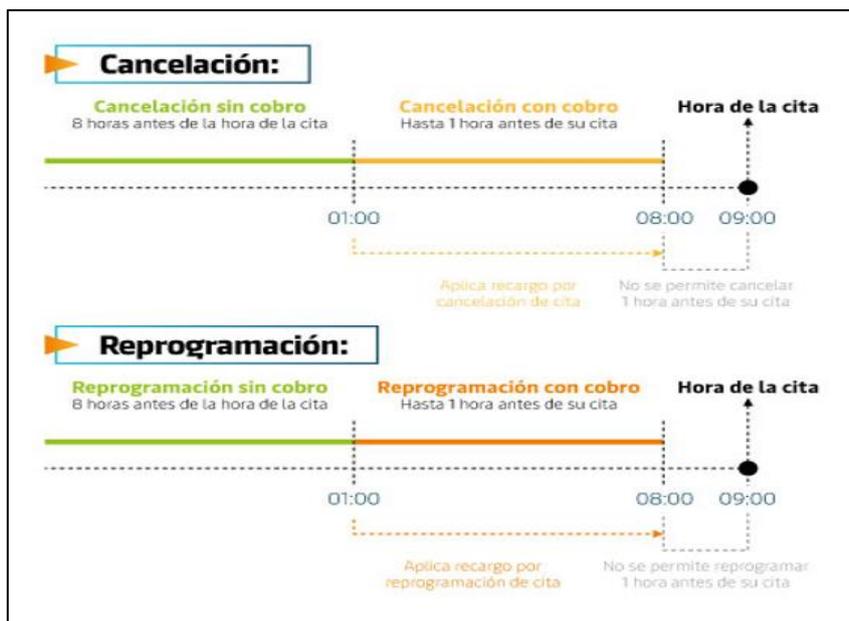
- i) Describir los supuestos de hecho por los cuales se cobra el servicio.
- ii) Analizar los argumentos y pruebas de la Reclamante.

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

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.



En el caso en particular, la Reclamante no cumplió con presentarse a las citas programadas. Por lo que, las facturas electrónicas No. F002-918188 y F002-918245 materia del reclamo fueron correctamente emitidas.

2.2 Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.

La Reclamante señaló que la factura electrónica No. F002-918245 debe ser anulada; puesto que, las citas de la referida factura fueron objeto de cobro de la factura electrónica No. F002-918188.

Al respecto se verifica que las citas No. 3285308, 3285310, 3285311, 3285312, 3285314, 3285315, 3285320, 3285321, 3285322 son de doble transacción; es decir, cada cita abarca dos subcitas (2NBRs). Por ende, se generan dos cobros por "No Presentación". A continuación, se adjunta gráfico detallado.

No. Citas	No. Subcitas	
	F002-918188	F002-918245
3285308	3285048	3285221
3285310	3285060	3285238
3285311	3285061	3285239
3285312	3285057	3285241
3285314	3285050	3285233
3285315	3285243	3285051
3285320	3285053	3285234
3285321	3285055	3285246
3285322	3285056	3285247

De lo anterior, se generan subcitas porque se trata de operaciones diferentes; por

un lado, las subcitas correspondientes a la factura electrónica No. F002-918188 son por operaciones de exportación; mientras que, las correspondientes a la factura electrónica F002-918245 son por operaciones de importación.

En las siguientes imágenes se puede apreciar el detalle de cada subcita.

TVA Appointment Nbr	Nbr	Solicitud Web	Trans Type
3285308	3285048	637530	Drop Off Export
3285308	3285221	637787	Pick Up Import

TVA Appointment Nbr	Nbr	Solicitud Web	Trans Type
3285310	3285060	637838	Drop Off Export
3285310	3285238	637789	Pick Up Import

TVA Appointment Nbr	Nbr	Solicitud Web	Trans Type
3285311	3285061	637838	Drop Off Export
3285311	3285239	637789	Pick Up Import

TVA Appointment Nbr	Nbr	Solicitud Web	Trans Type
3285312	3285057	637682	Drop Off Export
3285312	3285241	637789	Pick Up Import

TVA Appointment Nbr	Nbr	Solicitud Web	Trans Type
3285314	3285050	637586	Drop Off Export
3285314	3285233	637789	Pick Up Import

TVA Appointment Nbr	Nbr	Solicitud Web	Trans Type
3285315	3285051	637586	Drop Off Export
3285315	3285243	637789	Pick Up Import

TVA Appointment Nbr	Nbr	Solicitud Web	Trans Type
3285320	3285053	637586	Drop Off Export
3285320	3285234	637789	Pick Up Import

TVA Appointment Nbr	Nbr	Solicitud Web	Trans Type
3285321	3285055	637586	Drop Off Export
3285321	3285246	637789	Pick Up Import

TVA Appointment Nbr	Nbr	Solicitud Web	Trans Type
3285322	3285056	637586	Drop Off Export
3285322	3285247	637789	Pick Up Import

Así las cosas, queda demostrado que las facturas en cuestión corresponden a diferentes subcitas, ya que forman parte de diferentes operaciones. En ese sentido, se ha emitido correctamente la factura electrónica No. F002-918245 y corresponde declarar INFUNDADO el reclamo en este extremo.

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 APMT¹.

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

Cabe señalar, que según lo indicado en el art. 1.5.6 el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTTC; y, en el art. 31 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, en caso de que el Reclamo sea desestimado, es decir, declarado infundado, improcedente o inadmisibles, el usuario se encontrará obligado a pagar intereses moratorios diariamente desde la presentación de su reclamo. Asimismo, precisa que los intereses serán devengados de manera automática a partir de la fecha de la presentación del reclamo por parte del usuario.

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **INFUNDADO** el reclamo presentado por **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.** visto en el **Expediente APMTTC/CL/0014-2023.**



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

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."