

Carta No. 0376-2024-APMTC/CL

Callao, 31 de julio de 2024

Señores

DP WORLD LOGISTICS S.R.L.

Av. Argentina No. 2085

Callao. -

Atención: Luis German Lituma Sanchez Checa
Apoderado

Expediente: **APMTC/CL/0105-2024**

Asunto: Se expide Resolución No. 1

Materia: Reclamo por el cobro del recargo por no presentación de 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 **DP WORLD LOGISTICS S.R.L.** ("DP WORLD" 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 y con los requisitos establecidos en el artículo 2.4 del referido Reglamento, exponemos lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Con fecha 29.03.2024, APMTC emitió la factura electrónica No. F002-1102296, por el importe de USD 784.50 (Setecientos ochenta y cuatro con 50/100 dólares americanos) por el recargo por no presentación de citas de contenedores de embarque de la nave MSC VICTORIA de Mfto. 2024-00748.
- 1.2. Con fecha 26.06.2024, DP WORLD presentó su reclamo formal solicitando la anulación de la factura detallada en el numeral precedente, manifestando que el cobro del recargo no debería ser procedente debido a que sus unidades no pudieron ingresar a la Terminal Portuario, debido a supuestas fallas de sistema, Por tanto, no correspondería el cobro del recargo.
- 1.3. Con fecha 16.07.2024, APMTC emitió la Carta No. 0365-2024-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 DP WORLD, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere a la anulación de la factura electrónica detallada en el numeral 1.1 de la presente resolución, emitida por el recargo por cancelación o reprogramación de citas, señalando que esta no corresponde, debido a supuestas fallas de sistema del Terminal Portuario.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

- i) Describir los supuestos de hecho por los cuales se cobra el servicio.
- ii) Verificar que el recargo ha sido debidamente cobrado.
- iii) Analizar los argumentos y pruebas de la Reclamante.

2.1 De los supuestos de hecho por los cuales se cobra el recargo de no presentación de citas.

De acuerdo al numeral 5.6.3 del Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APMT, este prescribe que los recargos se aplicaran bajo los siguientes supuestos:

"5.6.3 Recargos a los servicios prestados a la carga (Sección 9.3 del Tarifario)

Los Recargos que excepcionalmente se realicen se efectuarán en los siguientes supuestos:

(...)

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.

Por cancelación o reprogramación de citas

El recargo por cancelación de cita aplica cuando el usuario cancela la cita dentro de las 8 horas antes del inicio de la cita hasta 1 hora antes del inicio de la cita.

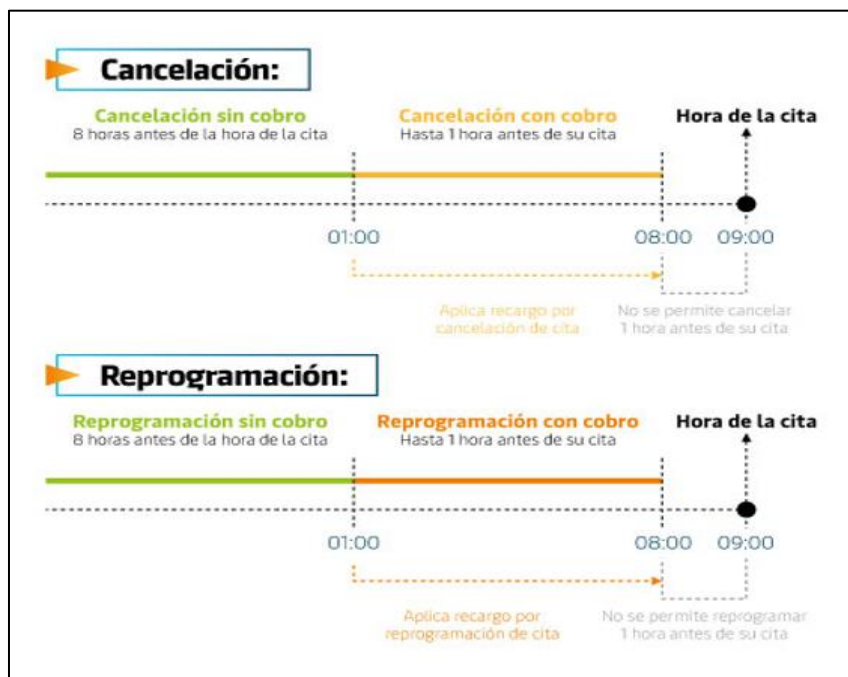
*El recargo por reprogramación aplica cuando el usuario reprograma su cita entre las 8 horas hasta antes del inicio de la cita originalmente otorgada hasta 1 hora antes del inicio de la cita originalmente otorgada. **No se aplica el recargo por cancelación o reprogramación por cita si estas se efectúan antes de las 8 horas de inicio de la cita.**"*

-el subrayado y énfasis es nuestro-

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.

Adicionalmente, respecto al recargo por no presentación a citas 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.

A modo explicativo, líneas abajo un gráfico que explica cuando se generan el cobro del recargo por cancelación, reprogramación de citas y/o cancelación de citas.



2.2 Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.

Como se ha indicado en el numeral 1.2, DP WORLD solicitó la anulación de la factura electrónica No. F002-1102296, la cual indican que se generó como consecuencia de las presuntas fallas del Sistema de Citas de APMTTC.

Al respecto señalamos que, luego de una revisión con el Área de Operaciones de Contenedores y del Sistema Citas de APMTTC se ha procedido amparar la solicitud de la Reclamante, correspondiendo la anulación de factura electrónica No. F002-1102296 mediante la emisión de una nota de crédito por el cobro del recargo por cancelación, reprogramación, no presentación de citas.

Es preciso agregar que, en el desarrollo del numeral 2.2 de la presente resolución se concluyó amparar la solicitud de DP WORLD. Por lo que, estimamos innecesario pronunciarnos sobre los argumentos y medios probatorios remitidos; sin embargo, ello no deberá entenderse por ningún motivo como la aceptación de los mismos por parte de APMTC.

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/0105-2024.**


Signed by:

38E0284BE035483...

Sofía Balbi

Gerenta Comercial y de Experiencia del Cliente
APM Terminals Callao S.A.

Visto Bueno

Signed by:

A63E230B79C744F...

Giuliano Landa

CX Executive General Cargo & Claims



Av. Contralmirante Raygada

N° 111, Callao - Perú

T+51(1) 200 8800

www.apmterminascallao.com.pe