

Carta No. 0776-2021-APMTC/CL

Callao, 24 de diciembre de 2021

Señores

FARGOLINE S.A.

Av. Néstor Gambetta Km. 10, Ex Fundo Oquendo

Callao. -

Atención: Fuad Mardini Guzmán
Apoderado

Expediente: **APMTC/CL/0346-2021**

Asunto: Se expide Resolución No. 1

Materia : Reclamo por cobro del recargo por cancelación, reprogramación, 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 **FARGOLINE S.A.** ("FARGOLINE" 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 30.10.2021, APMTC emitió la factura electrónica No. F002-749399 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 02.12.2021, FARGOLINE interpuso un reclamo mediante el cual manifestó su disconformidad por la emisión de dicha factura, señalando que no es responsable de las mismas, ya que el origen del cobro del recargo fue como consecuencia de problemas en el sistema de citas de la Entidad Prestadora que generaba errores al ingreso al TNM.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por FARGOLINE, podemos advertir que el objeto de este se refiere reclamo por el cobro por el recargo por el recargo por no presentación de citas, debido a que FARGOLINE considera que la generación del supuesto recargo es incorrecta, ya que se le habría otorgado una tolerancia de -1/+15 horas; y, pues sí habrían utilizado las citas, no habiendo reprogramado, cancelado o no utilizado las mismas.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

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

ii) Analizar los argumentos y pruebas de la Reclamante.

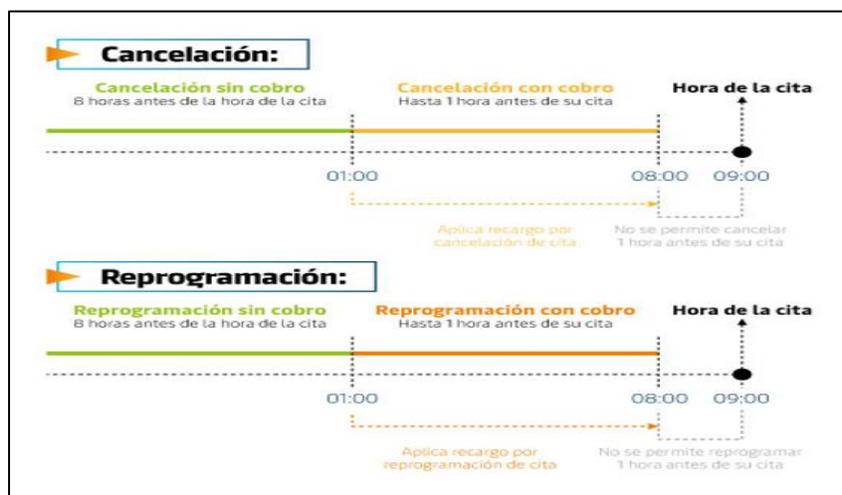
2.1. De los supuestos de hecho por los cuales se cobra el recargo de Reprogramación de citas.

De acuerdo con el comunicado, emitido con fecha 29 de mayo de 2020¹, 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.

- **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.

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 estas.



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

2.2. Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.

Luego de una revisión del Sistema Citas de APMTC se constató que las citas materia del reclamo fueron utilizadas oportunamente. Así las cosas, al no ser un recargo de responsabilidad de FARGOLINE, corresponde la anulación de factura electrónica No. F002-749399.

En ese sentido, corresponde amparar el reclamo presentado por FARGOLINE, procediendo anular la factura electrónica No. F002-749399 mediante la emisión de una nota de crédito por el cobro del recargo por cancelación, reprogramación, no presentación de citas.

Teniendo en cuenta que, en el desarrollo del numeral 2.2 de la presente resolución se concluyó amparar la solicitud de FARGOLINE, estimamos innecesario pronunciarnos sobre los argumentos y medios probatorios, sin embargo, ello no deberá entenderse por ningún motivo como la aceptación de estos por parte de APMTC.

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **FUNDADO** el reclamo presentado por **FARGOLINE S.A.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0346-2021.**



Deepak Nandwani

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