

Carta No. 0684-2021-APMTC/CL

Callao, 17 de noviembre de 2021

Señores

DOLMAR REPRESENTACIONES S.A.C.

Calle Martin de Murua No. 150 Of. 1303

San Miguel. -

Atención : Omar Carcovich Jibaja
Gerente General
Expediente : **APMTC/CL/0311-2021**
Asunto : Se expide Resolución No. 1
Materia : Reclamo por facturación.

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 de que **DOLMAR REPRESENTACIONES S.A.C.** ("DOLMAR" 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 20.10.2021, APMTC emitió la boleta electrónica No. B002-9813 por el importe total de USD 1,888.00 (mil ochocientos ochenta y ocho con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) por el concepto de Desconsolidación de contenedores reefer incluyendo Gate In/Gate Out de contenedores.
- 1.2. Con fecha 26.10.2021, DOLMAR presentó un reclamo formal, mediante el cual solicitó la reducción del 50% de la referida boleta electrónica, alegando que durante el servicio de desconsolidación de contenedores no fue otorgado en su totalidad, ya que solo se trabajó con media cuadrilla de estibadores en tierra y tripulación de la nave a bordo envió las lingadas de pescado a tierra.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por DOLMAR, podemos advertir que el objeto de este es la solicitud de la reducción parcial de la boleta electrónica, alegando que durante el servicio de consolidación de contenedores no fue otorgado en su totalidad, ya que solo se trabajó con media cuadrilla de estibadores en tierra y tripulación de la nave a bordo realizó trabajos de descarga de la mercadería a tierra.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

- i) Describir los supuestos de hecho por los cuales se cobra el servicio de consolidado de pescado congelado.
- ii) Verificar que el recargo ha sido debidamente cobrado.

2.1 Describir los supuestos de hecho por los cuales se cobra el servicio de consolidado de pescado congelado.

En referencia al cobro por los servicios de Consolidación y Desconsolidación de contenedores reefer, el Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APMTTC, vigente al momento de la prestación del servicio, señala lo siguiente:

"Consolidación/desconsolidación de contenedores reefer incluyendo Gate In/Gate Out. - Servicio que consiste:

- ***Consolidación de carga y Gate In.*** - Consiste en la recepción dentro del Terminal del contenedor reefer vacío (Gate In) y llenado de éste con mercancía proveniente de uno o más consignatarios.
- ***Desconsolidación de carga y gate Out.*** - Consiste en el vaciado de un contenedor reefer lleno con mercancía destinada a uno, dos o más consignatarios y los movimientos para la entrega o despacho del contenedor vacío para su retiro del Terminal. (que es parte principal del alcance del servicio Gate Out definido en la sección 7.1.1.5.5 del presente Reglamento). El usuario al solicitar este servicio acepta el alcance de este servicio que une el servicio de desconsolidación y parte principal del servicio de Gate Out

En ese sentido, queda establecido que el numeral 1.5.3.7 del Tarifario que se refiere al servicio de consolidación y desconsolidación de carga de contenedores reefer, incluye el ingreso del contenedor vacío en el caso de consolidación y lleno en los casos de desconsolidación, por lo que, se deberá realizar dicho cobro, siempre que el cliente haya solicitado ambos servicios de forma expresa en el TX.

2.2 Verificar que el recargo ha sido debidamente cobrado.

Respecto al presente reclamo, es preciso definir los conceptos relacionados al servicio facturado. Al respecto, el artículo 7.1.1.5.3 del Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APMTTC versión 9.0, señala lo siguiente:

"Consolidación/desconsolidación de contenedores reefer. - Servicio que consiste:

- ***Consolidación de carga.*** - Servicio de llenado de un contenedor reefer con mercancía proveniente de uno, de dos o más embarcadores.
- ***Desconsolidación de carga.*** - Servicio de vaciado de un contenedor reefer con mercancía destinada a uno, dos o más consignatarios."

Asimismo, para efectos de análisis del caso concreto, conviene traer a colación lo establecido en el artículo 76 del Reglamento de Operaciones de APMTTC, vigente al momento de la operación, cuyo contenido señala textualmente lo siguiente:

"Artículo 76.- (...) En el caso de los servicios especiales listados a continuación los Usuarios deberán solicitar los mismos de acuerdo a los plazos establecidos en la siguiente tabla. Asimismo, podrán cancelar tales servicios, libre de cobro, en los plazos ahí señalados:

Plazo de solicitud	Plazo de cancelación de Servicio	SERVICIO		Área que recibe la solicitud	Área que recibe la cancelación del servicio
(...)					
24 hrs. de anticipación al ETB siguiente horario:	08 antes del ETB de la nave Pesquera / Crucero	Consolidado/ desconsolidado	Consolidación en muelle (pesqueros y cruceros)	Servicios Vía: Presencial	Servicios Vía: Email o presencial Horario: 07:00 am -
(...)					

De la revisión de los documentos y correos presentado por DOLMAR, hemos procedido con la revisión del caso, verificando que en efecto APMTC registró falta de estibadores en la nave durante las operaciones de desconsolidación de contenedores reefer. Asimismo, de acuerdo con las investigaciones internas realizadas, se confirmó que el servicio de desconsolidación de contenedores se realizó con media cuadrilla; es decir, 8 estibadores de APMTC en tierra, y el trabajo a bordo lo realizó la tripulación de la nave.

En ese sentido, considerando lo señalado en el párrafo anterior, corresponde amparar lo solicitado por DOLMAR, debiéndose anular la boleta electrónica No. B002-9913; y, en su lugar, emitir una nueva boleta considerando la reducción del 50% del cobro por el servicio de consolidación de contenedores reefer.

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **FUNDADO** el reclamo presentado por **DOLMAR REPRESENTACIONES S.A.C.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0311-2021.**



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