

Carta No. 0696-2021-APMTC/CL

Callao, 17 de noviembre de 2021

Señores

**RANSA COMERCIAL S.A.**

Av. Argentina No. 2833

Callao. -

**Atención** : Judy Cattia Subauste Gildemeister  
Apoderado

**Expediente** : **APMTC/CL/0310-2021**

**Asunto** : Se expide Resolución No. 01

**Materia** : Reclamo por cobro de no presentación a 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 de que **RANSA COMERCIAL S.A.** (en adelante "RANSA" 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. El 27.08.2021, APMTC emitió una factura electrónica por el concepto de "No presentación a citas", la misma que se detalla a continuación

<b>FACTURA</b>	<b>Concepto</b>	<b>Cant.</b>	<b>NAVE</b>	<b>IMPORTE + IGV</b>
F002-725413	Por no presentación a citas	1	MAERSK VIRGINIA	17.70

1.2. Con fecha 26.10.2021, RANSA interpuso un reclamo mediante el cual manifestó su disconformidad por la emisión de las referidas facturas, señalando que no es responsable de las mismas, ya que la misma se habría provocado por hechos imputables a SUNAT, pues este último presentó problemas en su sistema, no pudiéndose transmitir la información complementaria de la RCE.

## II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por RANSA, podemos advertir que el objeto de

este se refiere reclamo por el concepto de no presentación a citas, debido a que RANSA considera que la generación del supuesto recargo es incorrecta, ya que la demora es imputable al SUNAT.

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 por cancelación o Reprogramación de citas.**

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.

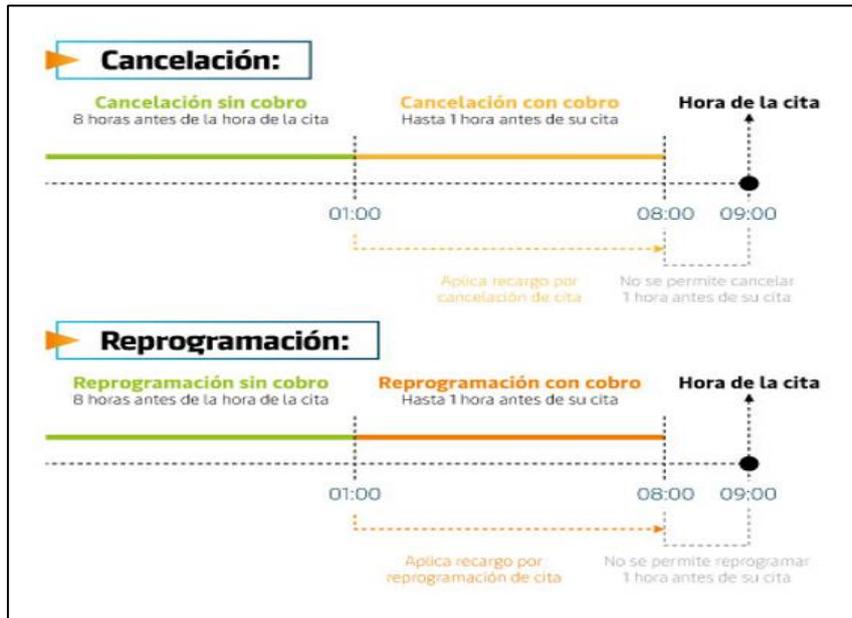
Para el caso concreto procederemos a explicar cuando se realiza el cobro por reprogramación y/o cancelación de cita.

- **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.

---

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



En el caso en particular la Reclamante tuvo el tiempo para poder cancelar y reprogramar su cita sin costo alguno, sin embargo, no cumplió con hacerlo dentro de los plazos establecidos

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

La Reclamante señaló que las facturas señaladas en el numeral 1.1 deben ser anuladas, ya que, niegan haber generado las citas, señalando que las mismas se habrían generado por un error de los sistemas de APMTTC.

### 2.2.1. La generación de las citas se debe a errores en el sistema de SUNAT.

Al respecto, la Reclamante señala que la factura electrónica No. F002-725413 habría sido erróneamente generada, pues la no presentación a la cita se debió a hechos imputables a SUNAT, pues habría presentado errores en su sistema, los que habrían provocado que RANSA no pueda transmitir la información complementaria de la RCE; y, que esta cambie de su estado 00 al estado 03 para completar la cita de ingreso a APM TERMINALS.

Para ello, adjunta correos electrónicos de fecha 26.08.2021, mediante el cual demostraría los errores en el sistema de SUNAT, tal y como se puede observar de la imagen infra

**De:** Orientacion Maritima <orientacion\_maritima@sunat.gob.pe>  
**Enviado el:** jueves, 26 de agosto de 2021 02:25 p.m.  
**Para:** Victor Eduardo Polo Alegre; LD RANSA Oficina Exportacion  
**Asunto:** RE: PROBLEMAS EN LA TRANSMISION

**Correo Electrónico Externo:** Si no reconoces al remitente, no accedas a los enlaces ni abras los adjuntos enviados y comunícale con la Mesa de Ayuda Corporativa a través de los canales establecidos.

Sres.  
Buenas tardes,

Sistemas restablecidos, saludos.  
**Oficina de Atención a Usuarios-RWGT**  
Intendencia de Aduana Marítima del Callao  
Correo para otros regímenes  
**Av. Guardia Chalaca 149 – Callao**  
Celulares 941899118 941900552  
[www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)

**#AduanaDigital**

---

**De:** Victor Eduardo Polo Alegre <vpoloa@ransa.net>  
**Enviado:** miércoles, 25 de agosto de 2021 19:13  
**Para:** Orientacion Maritima <orientacion\_maritima@sunat.gob.pe>; Calderon Aguirre Hugo Victor <hcalderon@sunat.gob.pe>; LD RANSA Oficina Exportacion <Oficinaexportacion@ransa.net>  
**Cc:** Yarasca Aquije Edgardo Jorge <eyarasca@sunat.gob.pe>  
**Asunto:** PROBLEMAS EN LA TRANSMISION

⚠ ¡Precaución: Correo externo! ⚠ Si usted sospecha de la procedencia y/o contenido de este correo: - No haga click en ningún vínculo. - No abra ni descargue ningún archivo adjunto

Sin embargo, este medio probatorio no imputa responsabilidad alguna a APMTC por la no presentación a la cita generada. Cabe señalar que la Reclamante en su escrito de reclamo señala como responsable a SUNAT, tal y como se puede observar a continuación:

4. Finalmente, consideramos que APM antes de exigir el pago de la **Factura N° F002-725413** debió tener en cuenta el motivo por los cuales nos vimos imposibilitados de ingresar a las citas en el Terminal Portuario y por ende se perdieron, **toda vez que a todas luces se puede determinar que no corresponde a una causa imputable a Ransa Comercial S.A;** sino a SUNAT – Aduanas.

Por otro lado, es menester mencionar que, de acuerdo con el detalle de la factura electrónica No. F002-725413<sup>2</sup>, la cita corresponde a la autorización No. 2028900, con solicitud web No. 508767, la misma que no fue utilizada a diferencia de las citas con autorización No. 2028902, 2031423 y 2028901, las cuales fueron generadas por la misma solicitud web, tal y como se observa a continuación:

---

<sup>2</sup> Anexo 01

State 	Nbr	Date	Slot Start Time	Slot End Time	Solicitud Web
Created	2028900	2021-08-26	21-Aug-26 0200	21-Aug-26 0259	508767
Used	2028902	2021-08-26	21-Aug-26 0400	21-Aug-26 0459	508767
Used	2031423	2021-08-26	21-Aug-26 0500	21-Aug-26 0559	508767
UsedLate	2028901	2021-08-26	21-Aug-26 0300	21-Aug-26 0359	508767

Finalmente, la Reclamante como empresa dedicada al rubro logístico se encuentra en la mejor posición para coordinar su operación, conocer los procedimientos para el retiro de carga y asignar sus recursos, por lo que debió realizar las gestiones que resultaran necesarias y adoptar las precauciones del caso para el uso, cancelación o reprogramación oportuna de las citas generadas. Por tanto, concluimos que la factura electrónica No. F002-725413 ha sido correctamente emitida.

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 APMTCC<sup>3</sup>.

Cabe señalar, que según lo indicado en el art. 1.5.6 el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTCC; 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.

<sup>3</sup> 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 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 resolutivo 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."

### III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **INFUNDADO** el reclamo presentado por **RANSA COMERCIAL S.A.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0310-2021.**



**Deepak Nandwani**

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

**ANEXO 01:**

Factura : F0020725413		Usuario : 20100039207							
Fecha : 8/27/21		Autorización : null							
Item	Contenedor	Servicio	Del	AI	Tarifa \$	Cant.	Monto \$	IGV	
1	2028900	9.3.4.1 Por no presentación a citas	null	null	15.00	1.0	15.00	2.70	
		9.3.4.1 Por no presentación a citas	27/08/21	null					
								<b>Totales \$ :</b>	<b>15.0 2.7</b>
RPT-FAC-004.1-2013									