

Carta No. 0461-2022-APMTC/CL

Callao, 05 de agosto de 2022

Señores

FARGOLINE S.A.

Av. Néstor Gambetta Km. 10, Ex Fundo Oquendo

Callao. -

Atención: Fuad Mardini Guzmán
Representante Legal

Expediente: **APMTC/CL/0213-2022**

Asunto: Se expide Resolución No. 1

Materia: Reclamo por cobro del Recargo por no presentación de citas.

APM TERMINALS CALLAO S.A. ("APMTC"), identificada con RUC No. 20543083888, con domicilio en Av. Contralmirante Raygada No. 111 distrito del Callao, en virtud de que **FARGOLINE PERÚ S.A.** ("FARGOLINE" 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 08.07.2022, APMTC emitió una (01) factura electrónica por el concepto de "no presentación a citas" la misma que se detalla a continuación:

FACTURA	NAVE	IMPORTE + IGV
F002- 846930	CAROLINE MAERSK	53.10

1.2. Con fecha 14.07.2022, FARGOLINE interpuso un reclamo mediante el cual manifestó su disconformidad por la emisión de la referida factura, señalando que no es responsable de la misma, ya que la generación de esta fue como consecuencia de un supuesto problema con el sistema de citas de APMTC ("VBS") que no les permitió mostrar que las citas No. 2815934, No. 2815935 y No. 2815936 fueron efectivamente creadas.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por FARGOLINE, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere a la solicitud de anulación de la factura electrónica No. F002-846930, por el cobro del recargo Por no presentación de citas, debido a que FARGOLINE considera que la generación de dichos cobros es incorrecta, ya que este se produjo como consecuencia de problemas en el sistema de citas de APMTTC.

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 a citas.

De acuerdo al comunicado, emitido con fecha 29 de mayo de 2020¹, APMTTC precisó 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. Así el artículo 5.6.3.4 del Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APMTTC establece lo siguiente

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.*

Así las cosas, queda claro que el recargo por no presentación de cita no es efectivo si éste se efectúa una hora previa al inicio de la cita.

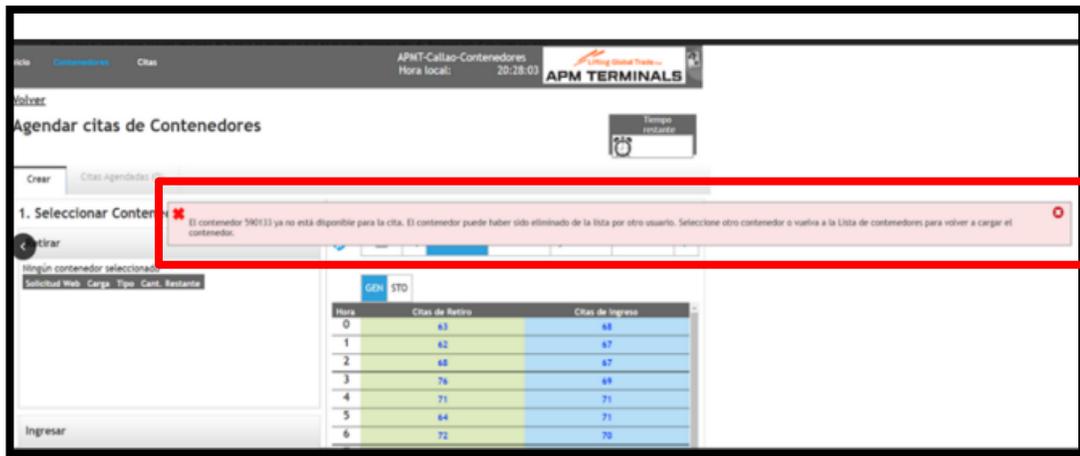
Asimismo, es importante señalar que las citas cuentan con una duración de 01 hora y un rango de hasta +/- 01 horas para ser usadas, es decir, los Usuarios cuentan con un total de tres (03) horas para la utilización de estas.

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

2.2 Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.

La Reclamante manifiesta que, debido al supuesto problema con la plataforma del sistema de citas, no se les mostró que las citas No. 2815934, No. 2815935 y No. 2815936 fueron efectivamente creadas, lo cual habría generado que está incurra en el recargo de no presentación a citas.

En ese sentido, la reclamante afirma que, el día 05.07.2022 a las 20:28 horas no era posible generar citas debido a que el sistema de citas les mostraba el siguiente aviso:



De igual forma, se observa de la línea de correos electrónicos dirigidos a APMTC respecto al problema con el sistema de citas. que estos fueron iniciados por la reclamante el día 05.07.2022 a las 20:34 horas, tal como se observa en la siguiente imagen:



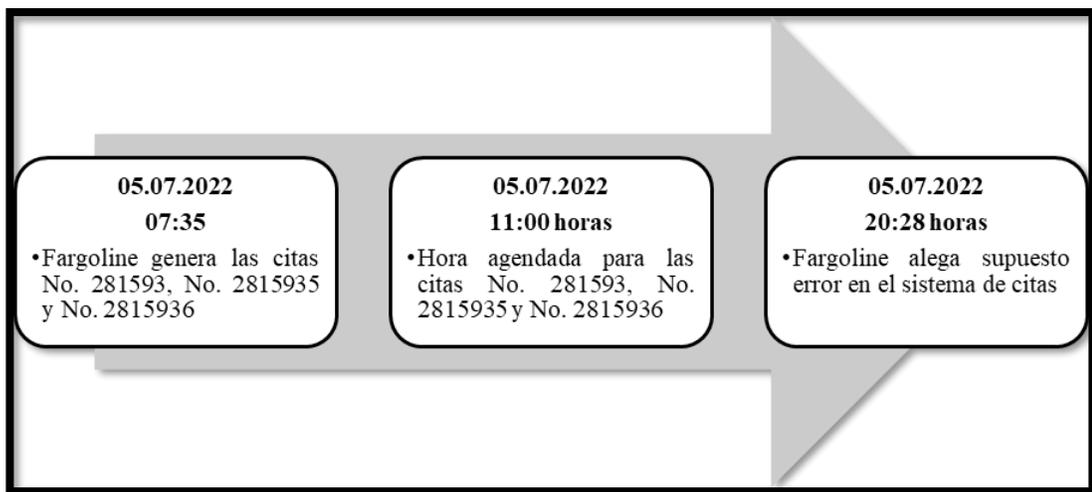
Así mismo la reclamante señala que el día 06.07.2022, la Entidad Prestadora informó mediante correo electrónico que el problema sistemático de la plataforma

de generación de citas fue superado.



En ese sentido, el Detalle de las citas No. 2815934², No. 2815935³ y No. 2815936⁴ nos muestra que, dichas citas fueron generadas el día 05.07.2022 a las 07:35 horas y agendadas para el mismo día a las 11.00 horas. De igual manera, el sistema VBS, al que tiene acceso la Reclamante, mostraba las citas como confirmadas desde el día 05.07.2022 a las 07:35 horas. En esa línea, luego de una revisión interna con el área de VBS, se comprobó que el día 05.07.2022 el portal de citas no presentaba problemas por la mañana.

A mayor abundamiento, en el siguiente cuadro explicamos el desarrollo de los hechos materia del presente Reclamo:



De esta manera, rechazamos las afirmaciones de la Reclamante respecto a que el problema con el sistema de citas se presentó día 05.07.2022 a las 20:28 horas en el portal de VBS cuando ha quedado demostrado que las citas fueron generadas desde 07:35 horas, y, es más, la reclamante tuvo y tiene acceso al portal de VBS

² Se adjunta en Calidad de Anexo 01.

³ Se adjunta en Calidad de Anexo 02.

⁴ Se adjunta en Calidad de Anexo 03.

donde se encontraban las citas No. 281593, No. 2815935 y No. 2815936 como confirmadas.

Cabe señalar que la Reclamante al tener el manejo de su logística está en la mejor posición de poder tomar la decisión de continuar o cancelar y reprogramar las citas ante cualquier circunstancia y no esperar casi 12 horas para enviar correos sobre un supuesto error en la plataforma de citas.

En ese sentido, se concluye que, (i) FARGOLINE envió correos reportando el supuesto problema a las 20:34 horas del día 05.07.08 cuando las citas ya estaban creadas y se encontraban vencidas, (ii) la reclamante no reportó que se encontraban teniendo inconvenientes en el portal de 1-stop por la mañana, cuando las citas fueron creadas y (iii) el portal de citas VBS no presentaba problemas el día 05.07.2022 por la mañana.

De acuerdo a ello, la Reclamante no ha probado que el supuesto error en la plataforma de citas VBS sucedió y afectó sus citas No. 2815934, No. 2815935 y No. 2815936. Por tanto, el argumento en mención ha quedado desacreditado en los términos expuestos.

Por tanto, concluimos en declarar INFUNDADO el reclamo presentado por FARGOLINE por la factura electrónica No. F002-846930 emitida por el recargo por no presentación a citas; ya que las mismas fueron correctamente emitidas.

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 APMTTC⁵.

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

⁵ 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."

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 el reclamo presentado por **FARGOLINE S.A;** concluimos en declarar **INFUNDADO** el reclamo presentado; ya visto en el **Expediente APMTC/CL/0213-2022.**



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