

Carta No. 0041-2022-APMTC/CL

Callao, 20 de enero de 2022

Señores

**AUSTRAL LOGISTICS S.A.C.**

Jr. Miguel Cortez No. 173 Urb. Maranga

San Miguel. -

**Atención:** Juan Alejandro Peñarrieta Santillan  
Apoderado

**Expediente:** **APMTC/CL/0349-2021**

**Asunto:** Se expide Resolución No. 1

**Materia:** Reclamo por Uso de Área Operativa.

**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 **AUSTRAL LOGISTICS S.A.C.** ("AUSTRAL" 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 26.10.2021, la nave MSC ANTONELLA de Mfto. 2021-02470 atracó en el Terminal Norte Multipropósito ("TNM") para realizar operaciones de descarga y embarque de contenedores.
- 1.2. Con fecha 08.11.2021, se emitió la factura No. F002-753125 por el importe total de USD 1,122.42 (mil ciento veintidós con 42/100 dólares de los Estados Unidos de América), por concepto de Uso de Área Operativa – Importación de contenedores.
- 1.3. Con fecha 09.12.2021, AUSTRAL presentó su reclamo formal solicitando la anulación de la factura No. F002-753125 por concepto de Uso de Área Operativa – Importación de contenedores. La Reclamante señaló que debido a la presunta demora por parte de la Entidad Prestadora en generar sus credenciales para el sistema de citas no pudo retirar su contenedor dentro de los plazos de libre almacenaje.
- 1.4. Con fecha 21.12.2021, APMTC emitió la Carta No. 0794-2021-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 AUSTRAL, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere al cobro de uso de área operativa de contenedores de importación mediante factura electrónica No F002-753125, debido a que AUSTRAL considera que si bien incurrió en el cobro de uso de área operativa de contenedores de importación, la generación del supuesto servicio brindado es incorrecta, ya que retiraron su carga fuera del periodo de libre almacenamiento debido a circunstancias de responsabilidad de la Entidad Prestadora y no de la Reclamante.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

- i) Describir los supuestos de hecho por los cuales se cobra el servicio.
- ii) Describir la manera en la que se calcula la aplicación de dicho cobro al caso concreto.
- iii) Analizar los argumentos y pruebas de la Reclamante.

### **2.1. De los supuestos de hecho por los cuales se cobra el servicio de uso de área operativa de importación.**

En relación al cómputo de los días comprendidos dentro del periodo de libre uso de área operativa aplicable a la carga de contenedores, el artículo 7.1.1.3.1 del Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APMTTC establece lo siguiente:

***"7.1.1.3.1 Uso de Área Operativa – Contenedores llenos de desembarque (excepto transbordo) (Numeral 1.3.1 del Tarifario)***

*Este servicio consiste en el uso del área operativa para contenedores llenos de desembarque, excepto transbordo, uso del área operativa que hasta por cuarenta y ocho (48) horas resulta libre de ser facturado por encontrarse incluido en el Servicio Estándar. El tiempo libre se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave.*

*El servicio correspondiente al día calendario tres (03) en adelante será facturado por día o fracción de día. Este período de almacenamiento es un servicio especial no regulado.*

***El tiempo de almacenamiento o uso de área operativa se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave y culminará con la salida del contenedor del patio del Terminal.***

*-Énfasis agregado y subrayado nuestro-*

Asimismo, nuestro Reglamento de Operaciones ratifica lo señalado en el párrafo anterior en el artículo 101, cuyo contenido señala lo siguiente:

*"Artículo 101.- De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, tanto en el caso de embarque como de descarga, el servicio estándar incluye una permanencia de la carga en el almacén del Terminal, libre de pago y de*

*cualquier cargo por gastos administrativos, operativos u otros que implique la prestación del servicio estándar, conforme a lo siguiente:*

- a) Carga contenedorizada: hasta 48 horas.*
- b) Carga fraccionada: hasta 3 días calendario.*
- c) Carga Rodante: hasta 3 días calendario.*
- d) Carga sólida a granel (con excepción de minerales): hasta 5 días calendario con uso de silos.*

**Dicho plazo se computará desde que la Nave ha terminado la descarga o una vez que la carga ingrese en el patio del Terminal para su posterior embarque.**

-El subrayado es nuestro-

Así las cosas, queda claro que el periodo de libre almacenaje para contenedores de desembarque será de 48 horas, una vez concluida la descarga total de la nave.

**2.2. De la aplicación del cobro de servicio de uso de área operativa al caso concreto.**

A continuación, se procederá a demostrar cómo se ha realizado el cálculo del cobro de la factura objeto de reclamo, analizándose el cómputo de los plazos para la aplicación del cobro de Uso de Área Operativa de Contenedores de Importación en concordancia con el Tarifario vigente y con lo establecido en el Reglamento de Operaciones de APMT.

De acuerdo a la consulta de manifiesto de la nave MSC ANTONELLA de Mfto. 2021-02470, la nave culminó la descarga el día 26.10.2021 a las 18:23 horas, teniendo de este modo hasta el día 28.10.2021 a las 18:23 horas para hacer uso del área operativa sin cobro alguno.

Fecha de Llegada Estimada	Nombre de la Nave	Número de Viaje / Vuelo	Identificación de la Nave	Fecha de Llegada	Fecha de Transmisión de la Llegada	Fecha de Término de la Descarga
26/10/2021 01:00:00	MSC ANTONELLA	FZ136A	9702273	26/10/2021 00:36:00	26/10/2021 01:03:14	26/10/2021 18:23:00

En este sentido, todos los contenedores retirados posteriormente al día 28.10.2021 a las 18:23 horas estarán afectos al cobro de Uso de Área Operativa – Importación.

Así las cosas, nos remitimos al detalle de reporte de movimiento de camiones objeto de reclamo, mediante el cual podemos advertir que el contenedor CAIU4902089 fue retirado el día 08.11.2021 a las 09:46 horas, es decir, fuera del plazo de libre almacenaje.

De esta forma, se concluye que el cobro de Uso de Área Operativa – Importación ha sido correctamente facturado.

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

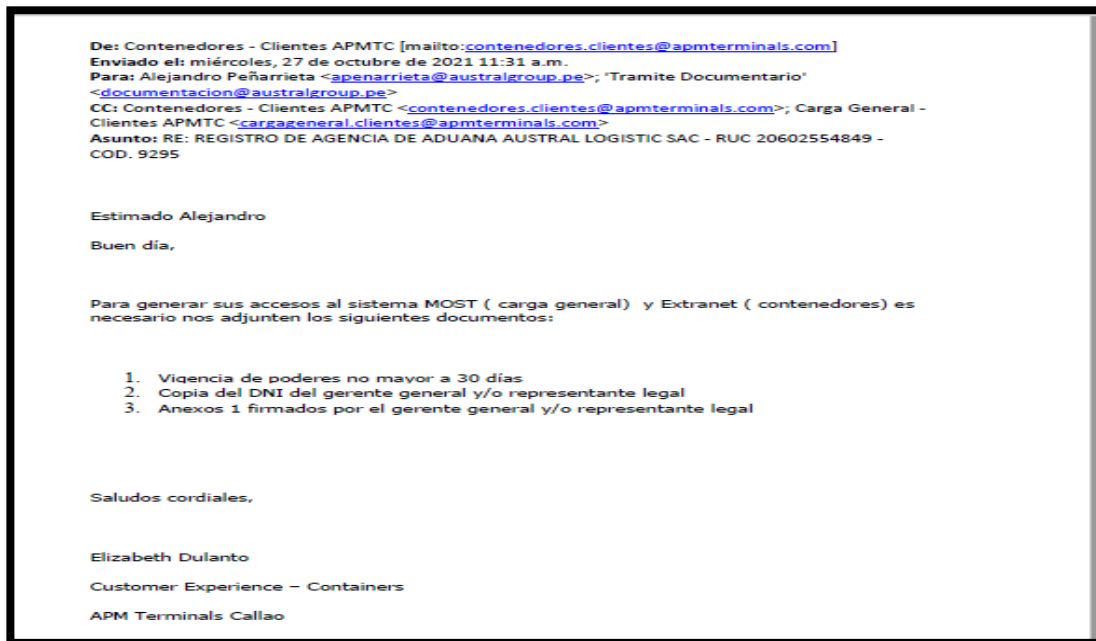
AUSTRAL reconoció expresamente la permanencia en exceso de los contenedores dentro de las instalaciones de APMTC, toda vez que afirmó que estos fueron retirados fuera del plazo de libre almacenaje, por lo que ello no es materia de la controversia.

Asimismo, AUSTRAL manifestó que, debido a la demora en la generación de las credenciales para el uso de sistema de citas no pudo retirar su contenedor dentro de los plazos de libre almacenaje.

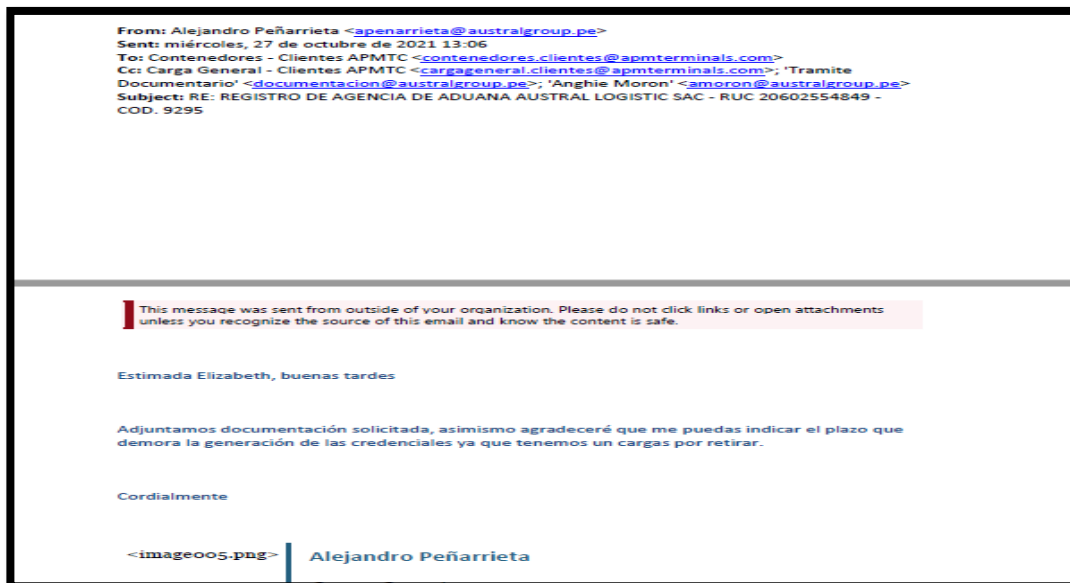
Ahora bien, de acuerdo con los medios probatorios remitidos por la Reclamante, el día 26.10.2021 a las 21:00 horas solicitó las credenciales para acceder a la extranet como se observa;



Ante dicho requerimiento, el Área de Experiencia del Cliente de APMTC respondió con fecha 27.10.2021 a las 11:31 horas con los requisitos necesarios para acceder a la Extranet de APMTC, tal cual fue el requerimiento de AUSTRAL como se observa;



Ahora bien, AUSTRAL envió la documentación necesaria para el acceso a la extranet de APMTC – tal cual fue su solicitud - el día 27.10.2021 a las 13:06 horas, es decir, con 29 horas antes del término del plazo de libre almacenaje, como se observa;



Cabe señalar que esta información fue recibida por el área de Experiencia del Cliente de contenedores y de carga general, dando la conformidad respectiva en informando que el plazo de respuesta para el envío de las credenciales para acceso a la Extranet de Contenedores y Carga General era de 24 horas como se observa;

From: Contenedores - Clientes APMTC <[contenedores\\_clientes@apmterminals.com](mailto:contenedores_clientes@apmterminals.com)>  
Sent: miércoles, 27 de octubre de 2021 15:50  
To: Alejandro Peñarrieta <[apenarrieta@australgroup.pe](mailto:apenarrieta@australgroup.pe)>; Carga General - Clientes APMTC <[cargageneral\\_clientes@apmterminals.com](mailto:cargageneral_clientes@apmterminals.com)>  
Cc: Carga General - Clientes APMTC <[cargageneral\\_clientes@apmterminals.com](mailto:cargageneral_clientes@apmterminals.com)>; 'Tramite Documentario' <[documentacion@australgroup.pe](mailto:documentacion@australgroup.pe)>; 'Anghie Moron' <[amoron@australgroup.pe](mailto:amoron@australgroup.pe)>; Contenedores - Clientes APMTC <[contenedores\\_clientes@apmterminals.com](mailto:contenedores_clientes@apmterminals.com)>  
Subject: RE: REGISTRO DE AGENCIA DE ADUANA AUSTRAL LOGISTIC SAC - RUC 20602554849 - COD. 9295

Estimado Alejandro

Documentos recibidos y conformes, hemos procedido con solicitar sus credenciales (Extranet) las cuales estarán llegando a su casilla [documentacion@australgroup.pe](mailto:documentacion@australgroup.pe) en un plazo máximo de 24 horas.

Equipo de CX carga general

Favor su confirmación de la recepción de los documentos para el sistema MOST

El mié, 27 de oct. de 2021 a la(s) 16:00, Carga General - Clientes APMTC ([cargageneral\\_clientes@apmterminals.com](mailto:cargageneral_clientes@apmterminals.com)) escribió:

Estimado Alejandro,

Buenas tardes.

Información recibida. Hemos procedido con solicitar sus credenciales de acceso al sistema MOST, las cuales estarán llegando a su casilla [documentacion@australgroup.pe](mailto:documentacion@australgroup.pe) en un plazo máximo de 24 horas.

Saludos cordiales,

Sandra De la cruz

Customer Experience - General Cargo

APM Terminals Callao

En ese orden de ideas en día 29.10.2021 a las 16:59 horas, AUSTRAL envió un correo electrónico consultando sobre las credenciales para el acceso de citas de APMTC. Es importante señalar que la solicitud inicial de la Reclamante fue de acceder a la Extranet de APMTC y no solicitó acceso al sistema de citas de APMTC.

El vie, 29 de oct. de 2021 a la(s) 16:59, Tramite Documentario  
([documentacion@australgroup.pe](mailto:documentacion@australgroup.pe)) escribió:

Estimados Sres., buenas tardes

Hemos procedido con el cambio de contraseña pero desde ayer nos aparece este mensaje cuando intentamos ingresar a extranet.

Asimismo solicitó nos indiquen cuando nos enviaran credenciales para el sistema 1stop.

<image010.png>

Siendo que el día 04.11.2021, el área de Experiencia de Cliente de Contenedores de APMTTC informó que estaban realizando las revisiones correspondientes respecto a sus credenciales para el acceso del sistema de citas de APMTTC como se observa;

De: [contenedores\\_clientes@apmterminals.com](mailto:contenedores_clientes@apmterminals.com)  
[[mailto:contenedores\\_clientes@apmterminals.com](mailto:contenedores_clientes@apmterminals.com)]  
Enviado el: jueves, 04 de noviembre de 2021 05:57 p.m.  
Para: [apenarrieta@australgroup.pe](mailto:apenarrieta@australgroup.pe)  
CC: [documentacion@australgroup.pe](mailto:documentacion@australgroup.pe); [amoron@australgroup.pe](mailto:amoron@australgroup.pe)  
Asunto: RE: PROBLEMAS INGRESO 1-STOP / APM TERMINALS / AUSTRAL LOGISTIC SAC / COD 9295

Estimado Alejandro  
Buenas tardes

Nos encontramos realizando las consultas en interno volvemos con prontos comentarios

Agradecemos su espera

Saludos cordiales,

Elizabeth Dulanto  
Customer Experience - Containers  
+51 (01) 200 8839/ +51 (01) 200 88661 / +51 (01) 200 8888

APM Terminals Callao

Con fecha 05.11.2021, APMTTC remitió un correo electrónico informando a la Reclamante las credenciales ya generadas, asimismo puso en conocimiento que los accesos al sistema de citas estarían disponibles

De: [contenedores.clientes@apmterminals.com](mailto:contenedores.clientes@apmterminals.com)  
[mailto:contenedores.clientes@apmterminals.com]  
Enviado el: viernes, 05 de noviembre de 2021 05:53 p.m.  
Para: [apenarrieta@australgroup.pe](mailto:apenarrieta@australgroup.pe)  
CC: [documentacion@australgroup.pe](mailto:documentacion@australgroup.pe); [amoron@australgroup.pe](mailto:amoron@australgroup.pe)  
Asunto: RE: PROBLEMAS INGRESO 1-STOP / APM TERMINALS / AUSTRAL LOGISTIC SAC / COD 9295

Estimado Alejandro  
Buenas tardes

De acuerdo a lo conversado, aún no cuentan con las credenciales para el sistema 1-stop (Citas).

Segun validamos las credenciales de contenedores que cuentan son las siguientes:

1. AGE\_487\_PRE : Credencial para generar solicitudes /proformas.
2. AGE\_487\_PRE\_ASO\_EMPT : Credencial para asociar empresas de transporte para el retiro de contenedores

Ahora, las credenciales de citas ya han sido solicitadas al proveedor y en el transcurso del Tarde/noche estarán llegando a su casilla.

Regresamos con pronto comentarios

Saludos cordiales,

Elizabeth Dulanto

Sin embargo, recién el día 08.11.2021, APMTTC envió las credenciales para acceder al sistema de citas como se observa;

De: Alejandro Peñarrieta [mailto:apenarrieta@australgroup.pe]  
Enviado el: lunes, 08 de noviembre de 2021 08:48 a.m.  
Para: 'contenedores.clientes@apmterminals.com' <contenedores.clientes@apmterminals.com>; 'documentacion@australgroup.pe' <documentacion@australgroup.pe>  
CC: 'apmtcopssenioplanner@apmterminals.com' <apmtcopssenioplanner@apmterminals.com>; 'amoron@australgroup.pe' <amoron@australgroup.pe>  
Asunto: RE: PROBLEMAS INGRESO 1-STOP / APM TERMINALS / AUSTRAL LOGISTIC SAC / COD 9295

Buenas días,

Confirmando la recepción de las credenciales.

Cordialmente



**Alejandro Peñarrieta**

Gerente General  
Austral Logistic S.A.C  
Calle Miguel Cortez 173 San Miguel - Lima, Perú  
C: +51 949 489 171  
Email: [apenarrieta@australgroup.pe](mailto:apenarrieta@australgroup.pe)



De: [contenedores.clientes@apmterminals.com](mailto:contenedores.clientes@apmterminals.com)  
[mailto:contenedores.clientes@apmterminals.com]  
Enviado el: lunes, 08 de noviembre de 2021 08:46 a.m.  
Para: [documentacion@australgroup.pe](mailto:documentacion@australgroup.pe)  
CC: [apmtcopssenioplanner@apmterminals.com](mailto:apmtcopssenioplanner@apmterminals.com); [apenarrieta@australgroup.pe](mailto:apenarrieta@australgroup.pe);  
[amoron@australgroup.pe](mailto:amoron@australgroup.pe)  
Asunto: Re: PROBLEMAS INGRESO 1-STOP / APM TERMINALS / AUSTRAL LOGISTIC SAC / COD 9295

Estimado Alejandro  
Buen día,

Lamentamos la demora en la respuesta, el proveedor nos informa que las credenciales ya fueron enviadas a su casilla. Agradecemos su confirmación.

Por otro lado, enviamos enlace de los tutoriales del sistema ( manuales y videos ) para mayor detalle: <https://1-stop.pe/noticias/manuales-y-videos/>

Saludos cordiales,



De todo lo señalado en párrafos anteriores, si bien se observa una demora por parte de la Entidad Prestadora en emitir los accesos para el sistema de citas, también se observa negligencia por parte de AUSTRAL al momento de solicitar sus credenciales requiriendo solo accesos a la Extranet y no al sistema de citas. Por tanto, se evidencia una responsabilidad compartida en la demora para el retiro del contenedor de a Reclamante.

En ese sentido, a fin de calcular los días de almacenaje de los cuales la Reclamante no es responsable, se considerará para efectos del cálculo desde el día 29.10.2021, fecha en la que la Reclamante solicitó los accesos al sistema de citas - los cuales no había solicitado en un inicio - más 24 horas, que es el tiempo que demora en generar las credenciales, por lo que la fecha a tomar en cuenta sería desde el día 31.10.2021 hasta el retiro del contenedor el día 08.11.2021, es decir nueve días (9) de libre almacenaje los cuales deberán de ser exonerados.

En conclusión, corresponde declarar el reclamo FUNDADO EN PARTE correspondiendo la anulación del cobro de uso área operativa mediante factura electrónica No. F002-753125 mediante la emisión de una nota de crédito y generar una nueva factura considerando el cobro de tres (3) días de uso de área operativa de contenedores de importación.

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 APMT<sup>1</sup>.

Cabe señalar, que según lo indicado en el art. 1.5.6 el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMT<sup>1</sup>; 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

---

<sup>1</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."*

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 **FUNDADO EN PARTE** el reclamo presentado por **AUSTRAL LOGISTICS S.A.C.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0349-2021.**



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