

Carta No. 0790-2020-APMTC/CL

Callao, 23 de diciembre de 2020

Señores

NEPTUNIA S.A.

Av. Argentina Nro. 2085

Callao. -

Atención : William Portales Tarrillo
Apoderado
Expediente : **APMTC/CL/0344-2020**
Asunto : Se expide Resolución No. 01
Materia : Reclamo por cancelación o reprogramación
de Cita.

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 **NEPTUNIA S.A.** (en adelante "NEPTUNIA" 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:

1. ANTECEDENTES

- 1.1. Con fecha 13.11.2020, se emitió la factura No. F002-606230 por el importe total de USD 129.80 (Ciento veintinueve con 80/100 Dólares de los Estados Unidos de América), por concepto de No presentación de cita y Cancelación o reprogramación y no presentación de cita.
- 1.2. Con fecha 13.11.2020, se emitió la factura No. F002-606246 por el importe total de USD 177.00 (Ciento setenta y siete con 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América), por concepto de No presentación de cita
- 1.3. Con fecha 13.11.2020, se emitió la factura No. F002-606266 por el importe total de USD 643.10 (Seiscientos cuarenta y tres con 10/100 Dólares de los Estados Unidos de América), por concepto de No presentación de cita y Cancelación o reprogramación y no presentación de cita.
- 1.4. Con fecha 13.11.2020, se emitió la factura No. F002-606157 por el importe total de USD 247.80 (Doscientos cuarenta y siete con 80/100 Dólares de los Estados Unidos de América), por concepto de No presentación de cita,

1.5. Con fecha 03.12.2020, NEPTUNIA presentó su reclamo formal solicitando la anulación de las facturas No. F002-606230, F002-606246, F002-606266 y F002-606157 por concepto de Cancelación o reprogramación y no presentación de cita. La reclamante manifiesta que, este cobro no les corresponde, ya que el retiro de sus contenedores no se pudo retirar con normalidad y fluidez, debido que se presentaron largas colas para el ingreso de las unidades al terminal portuario.

2. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por NEPTUNIA, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere al cobro por concepto no presentación de citas de contenedores Y Cancelación o reprogramación de Cita mediante las facturas electrónicas No F002-606230, F002-606246, F002-606266 y F002-606157, debido a que NEPTUNIA considera que la generación del supuesto recargo es incorrecta, ya que no se pudo realizar el retiro de sus contenedores con normalidad debido a las largas colas para el ingreso de sus unidades a APMTTC.

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 de Reprogramación de citas.

De acuerdo al 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.

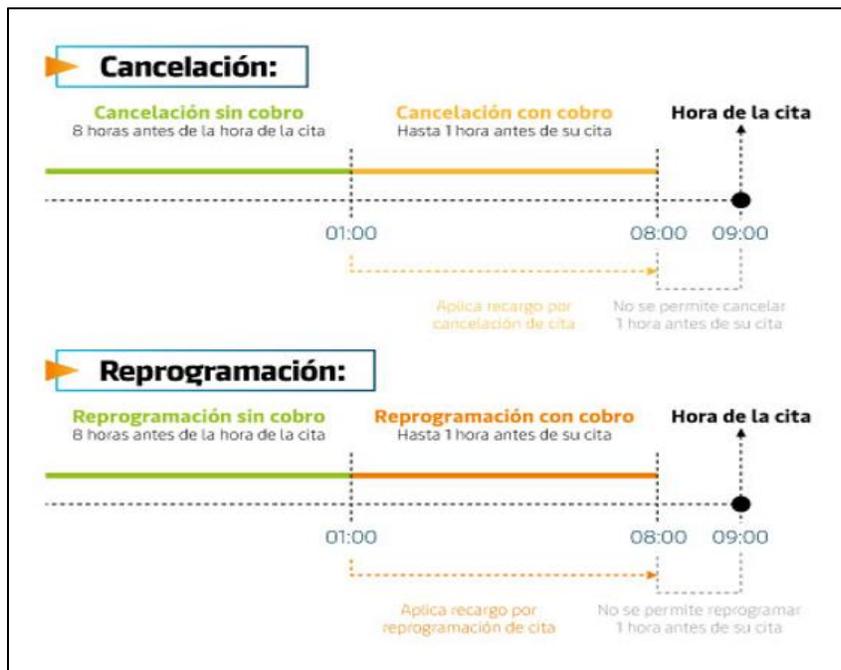
Para el caso concreto procederemos a explicar cuando se realiza el cobro por reprogramación y/o cancelación de cita.

- **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.

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

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 hora para ser usadas, es decir los Usuarios cuentan con un total de tres (03) horas para hacer uso de las citas solicitadas.



2.2. Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.

La Reclamante señaló que las facturas señalada en el numeral 1.2 deben ser anuladas, ya que, si bien reconoce que existió demora en el retiro de sus contenedores, ésta sería consecuencia de hechos imputables a APMTC, por los siguientes motivos:

2.2.1. Existió congestión interna y externa que provocó la demora en la recepción y atención de los camiones.

La Reclamante señaló que durante las operaciones de descarga y embarque de las naves MEGALOPOLIS, MSC ELISA, CHICAGO y SAN FELIX habría existido congestión interna y externa, lo cual habría generado que ésta incurra en la no presentación de cita para el retiro de sus contenedores.

De la revisión de las **imágenes GPS**, debemos señalar que no se logra apreciar que correspondan a las operaciones de los contenedores que la Reclamante indica, ni el tiempo de permanencia de las unidades en una determinada ubicación, ni mucho menos que la supuesta congestión haya sido responsabilidad de APMTC, por tanto,

señalamos que las imágenes remitidas no acreditan fehacientemente lo alegado por la Reclamante.

Al respecto, OSITRAN en el numeral 61 de la Resolución Final del expediente No. 205-17-STSC-OSITRAN, ha señalado lo siguiente:

"61.- Sobre el particular, luego de haberse analizado los correos electrónicos con imágenes sobre ubicación GPS de camiones presentados por ALICORP correspondiente a los días 16 y 17 de octubre de 2015, así como los Tickets de Salida respectivos remitidos por APM a solicitud de la Secretaría Técnica, este Tribunal considera que de los mismos no se ha podido determinar que el congestionamiento en el ingreso de los camiones al Terminal Portuario aludido por ALICORP sea imputable a APM. En efecto, las imágenes de ubicación GPS adjuntas en dichos correos no muestran ni la fecha ni la hora en la que las mismas fueron capturadas, ni el tiempo de permanencia en una determinada ubicación, ni que las demoras en el ingreso de los camiones alegadas por el apelante se hayan originado por actos imputables a APM. (...)"

-El subrayado es nuestro-

Ahora bien, respecto a los **correos electrónicos** debemos señalar que éstos no constituyen prueba válida para acreditar la responsabilidad de APMTTC sobre las circunstancias que detallan, toda vez que, en la medida que no se advierte una respuesta por parte de APMTTC, no son más que manifestaciones de parte, por lo que a fin de validar su contenido se requiere de algún documento o prueba adicional que acredite lo ahí alegado.

En ese sentido, queda establecido que los correos electrónicos adjuntos como medios probatorios por la Reclamante, no acreditan que, lo señalado en su contenido sea lo que realmente sucedió.

Por otro lado, respecto a las **vistas fotográficas** contenidas en el correo electrónico, señalamos que éstas no muestran fecha, ni hora en las cuales fueron tomadas, ni se advierte que correspondan a la carga materia de reclamo.

En esa línea, es pertinente mencionar lo señalado por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en la Resolución Final de los expedientes No. 250, 252 y 260-2016-TSC-OSITRAN² correspondiente a casos en los que las vistas fotográficas no permitían corroborar que las mismas correspondían a los camiones

² Resolución Final de los expedientes No. No. 250, 252 y 260-2016-TSC-OSITRAN

(...)

37.- En ese sentido, se advierte que si bien TRAMARSA adjuntó fotografías de los camiones que habría enviado para recoger sus contenedores, estas no permiten corroborar que los camiones que en ella aparecen, sean relacionados con la mercadería de la apelante, o que la demora en el ingreso de las unidades de transporte se deba a problemas atribuibles a APM.

con los contenedores materia de reclamo, ni mucho menos que la demora en el ingreso de sus contenedores se debía a causas atribuibles a APMTC.

De acuerdo con ello, la Reclamante no ha probado la congestión externa/ interna, ni que ésta fuera consecuencia de actos cometidos por personal propio o subcontratado por APMTC.

De acuerdo con ello, el argumento en mención ha quedado desacreditado en los términos expuestos.

Finalmente, NEPTUNIA, como empresa dedicada al rubro logístico portuario, está en mejor posición de asignar sus recursos para el ingreso de sus unidades a la hora programada la cita, por lo que debió realizar las gestiones que resultaran necesarias y adoptar las precauciones del caso para su ingreso oportuno y no incurrir en el cobro por concepto de No presentación de citas de sus unidades.

Por tanto, concluimos que las facturas electrónicas No. F002-606230, F002-606246, F002-606266 y F002-606157 han sido 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 APMTC³.

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

³ 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."

3. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara **INFUNDADO** el reclamo presentado por **NEPTUNIA S.A.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0344-2020.**



Deepak Nandwani

Jefe de Servicio al Cliente
APM Terminals Callao S.A.