

Carta No. 0793-2020-APMTC/CL

Callao, 23 de diciembre de 2020

Señores

NEPTUNIA S.A.

Av. Argentina No. 2085

Callao. -

Atención : William Portales Tarrillo
Apoderado
Expediente : **APMTC/CL/0345-2020**
Asunto : Se expide Resolución No. 01
Materia : Reclamo por cobro de no presentación de
cita y Arribo Tardío

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:

I. ANTECEDENTES

1.1. En fechas 26.11.2020 y 27.11.2020, APMTC emitió las siguientes facturas electrónicas por el cobro de Cancelación o reprogramación de citas, no presentación de citas y el recargo por Arribo Tardío de Contenedores, como se detalla a continuación;

FACTURA	NAVE	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
F0020611334	MSC RUBY	Por Arribo Tardío de Contenedores	USD 472.00
F0020611863	WAN HAI 322	Por no presentación a citas/Por cancelación o reprogramación de cita	USD 595.00
F0020611890	MSC RUBY	Por no presentación a citas/Por cancelación o reprogramación de cita	USD 790.00

1.2. Con fecha 03.12.2020, NEPTUNIA interpuso un reclamo manifestó su disconformidad por la emisión de las referidas facturas, señalando que no es responsable de la mismas, ya que la generación de las mismas fue como consecuencia de las demoras en la atención de las balanzas de ingreso al TNM y la congestión generada en las afueras del terminal portuario.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por NEPTUNIA, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere a los conceptos de Arribo Tardío de Contenedores y Por no presentación a citas/Por cancelación o reprogramación de cita, debido a que NEPTUNIA considera que la generación del supuesto recargo es incorrecta, ya que no pudo ingresar al Terminal Portuario por las demoras en la atención en balanza y la congestión generada.

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 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.

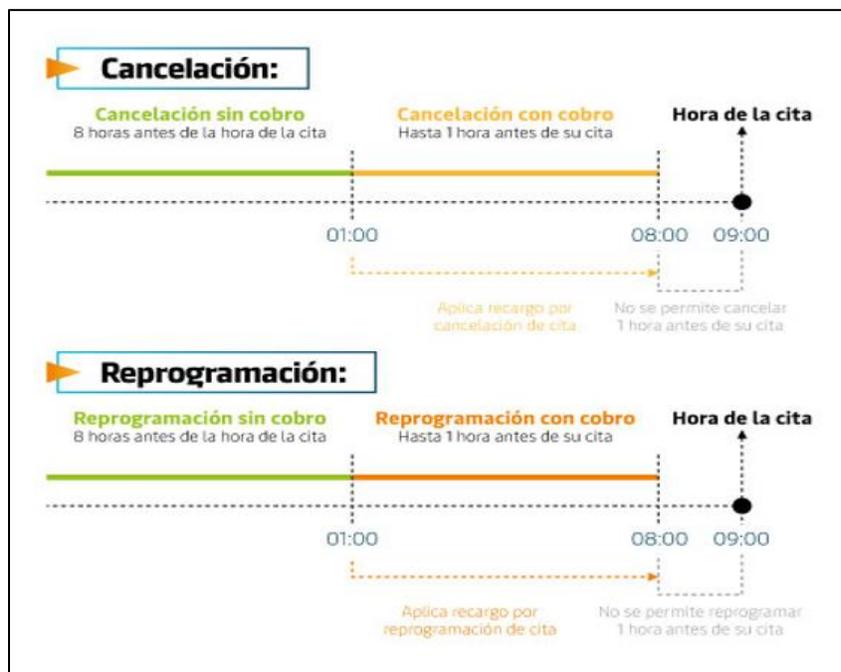
Para el caso concreto procederemos a explicar cuando se realiza el cobro por reprogramación y/o cancelación de cita.

- **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.

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

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 las mismas.



2.2. Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.

La Reclamante señaló que la factura señalada en el numeral 1.2 debe ser anulada, ya que, si bien reconoce que existió demora en el retiro de sus contenedores, ésta sería consecuencia de hechos imputables a APMTTC, 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 en le Terminal Portuario 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 APMTTC, 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 APMTC sobre las circunstancias que detallan, toda vez que, en la medida que no se advierte una respuesta por parte de APMTC, 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 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 a 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. Por tanto, el argumento en mención ha quedado desacreditado en los términos expuestos.

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.

2.3 Supuesto de hecho por el cual se aplica el cobro por Arribo Tardío.

El artículo 93 del Reglamento de Operaciones de APMTTC establece claramente cuáles son los plazos para el ingreso de los contenedores al Terminal Norte Multipropósito ("TNM") para su posterior embarque, conforme al siguiente detalle:

**"Artículo 93.- Determinación del Cut off, ingreso tardío y transbordo
a) Contenedores**

(...)

- *El tiempo máximo de ingreso de contenedores será el Cut Off que se determinará de acuerdo con las siguientes disposiciones:*
- *Contenedores llenos con carga seca, tendrán un plazo de ingreso al área de almacenamiento de hasta veinticuatro (24) horas antes del ETB de la Nave.*
- *Contenedores con carga refrigerada y vacíos, tendrá un plazo de ingreso al área de almacenamiento, de hasta dieciséis (16) horas antes del ETB de la Nave.*
- *Por regla general en los casos en que haya un retraso de la Nave, el Cut Off no será modificado, salvo que, en coordinación con el Agente Marítimo se determine conjuntamente la modificación. (...)*

Así, es claro que en el caso de contenedores refrigerados y vacíos el plazo máximo para el ingreso de los mismos al TNM es de hasta 16 horas anteriores al tiempo estimado de atraque (ETB), mientras que, en el caso de contenedores llenos secos, el plazo será de hasta 24 horas anteriores al ETB. Asimismo, resulta claro que, en el supuesto de un retraso de la nave, el Cut Off no será modificado, salvo que se coordine dicha modificación con el Agente Marítimo.

Ahora bien, los recargos se cobran excepcionalmente a los usuarios del TNM, de acuerdo con lo dispuesto en las notas ampliatorias de la Lista de Precios por otros Servicios y Recargos ("Lista de Precios") vigente a la fecha de prestación del servicio.

Actualmente, APMTTC se encuentra facultada a cobrar los siguientes tipos de recargos: (i) generales, (ii) por los servicios aplicados a la Nave, y (iii) por los servicios aplicados a la Carga.

Dentro de los recargos por los servicios aplicables a la Carga se encuentra comprendido el recargo por Arribo Tardío, el mismo que se encuentra contemplado en el numeral 2.3.2.1 de la Lista de Precios, en los siguientes términos:

"Recargo por Arribo Tardío de la Carga

El recargo aplica cuando el cliente solicita ingresar su carga y/o documentos al Terminal después del "Cut Off", y éste se encuentre dentro del plazo

máximo de espera aceptado y confirmado por APM TERMINALS CALLAO S.A. para cada nave.

Los contenedores secos, carga fraccionada y carga rodante a ser embarcada a una nave con su respectivo booking tendrán un "Cut Off" de 24 horas antes del ETB de la nave. Los contenedores reefer y vacíos tendrán un "Cut Off" de 16 horas. Para la carga a granel sólido y líquido a ser embarcada a una nave con su respectivo booking tendrán un "Cut Off" de 5 horas antes de la finalización del embarque programado de operaciones."

Por ende, se evidencia que, si un contenedor ingresa al TNM posteriormente al "Cut Off", APMTTC tendrá derecho a aplicar el recargo por el concepto de Arribo Tardío.

2.3.1 De la aplicación del cobro por recargo de Arribo Tardío al caso concreto

Respecto al cobro del recargo por Arribo Tardío, se procederá analizar la factura materia de reclamo:

Factura No. F002-611334

De la revisión de la factura F002-611334, se observa que la nave MSC RUBY de Mfto. 2020-02523 tuvo como ETB el día 21.11.2020 a las 19:00 horas. Por lo tanto, el tiempo límite de ingreso de contenedores secos de la nave fue el 20.10.2020 a las 19:00 horas.

En este sentido, de la revisión del Reporte de Movimiento de camiones³, se verifica que los contenedores DFSU6747677, FSCU7154250, GESU6222083 y HLBUE2033688, ingresaron después del Cut Off, es decir, después del 20.11.2020 a las 19:00 horas. Por tanto, el cobro ha sido correctamente emitido.

2.4 Respecto a los argumentos de la Reclamante

La Reclamante reconoce que tenía conocimiento de los plazos de ingreso de los contenedores y que estos ingresaron de manera posterior a los plazos señalados, por lo que estos puntos no son materia de controversia.

NEPTUNIA señaló que la causa por la que sus contenedores no ingresaron al Terminal Portuario debido a unas supuestas demoras en la atención en las balanzas de ingreso y la fuerte congestión en el ingreso y en las afueras del recinto portuario, adjuntando como medio probatorio unos correos electrónicos con imágenes de GPS, con lo que pretendería evidenciar una supuesta responsabilidad de la Entidad Prestadora.

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

³ Se adjunta como Anexo No. 01.

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 APMTC sobre las circunstancias que detallan, toda vez que, en la medida que no se advierte una respuesta por parte de APMTC, 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.

Sin perjuicio de ello, es importante recalcar que las vías de acceso al Terminal Portuario son vía compartidas con otros concesionarios que brindan servicios portuarios, por lo que no es de competencia de APMTC, ya que su responsabilidad se circunscribe al área de la concesión, es decir desde el ingreso al Terminal Portuario.

En conclusión, la Reclamante no ha probado la supuesta demora en la atención en TNM, congestión interna, ni externa, ni que ésta fuera consecuencia de actos cometidos por personal propio o subcontratado por APMTC, siendo que los argumentos en mención han quedado desacreditados en los términos expuestos.

Por tanto, las facturas electrónicas No. F0020611334, F0020611863 y F0020611890 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 APMTC⁴.

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.

III. 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/0345-2020**.



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

⁴ 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."

REPORTE DE MOVIMIENTO DE CAMIONES

APM TERMINALS CALLAO 		MOVIMIENTO DE CAMIONES										Fecha/Hora : 23/12/2020 4:59 AM									
Autorización : 1227723												Página : 1 de 1									
Manifiesto	Operación	Mercancia	Ticket	Placa	Brevete	Chofer	Fecha Ingreso	Cabina Ing	Peso Ingreso	Fecha Retiro	Cabina Ret	Peso Retiro	Peso Neto	Tamaño	Condicion	Ope.Ingreso	Ope.Retiro	Nave	Deposito	Linea	Ruc EmpT
2020-02523	Receive Export	HLEU2033888	3353050	T40801	Q40005210	EDWIN JORGE VASQUEZ	21/11/2020 00:19:26	GGIN05	19360	21/11/2020 03:17:26	GGOUT04	15380	4080	40	MTY	svocetus	svocetus	MSC RUBY	3033	HLC	20548828318

APM TERMINALS CALLAO 		MOVIMIENTO DE CAMIONES										Fecha/Hora : 23/12/2020 5:03 AM									
Autorización : 1227727												Página : 1 de 1									
Manifiesto	Operación	Mercancia	Ticket	Placa	Brevete	Chofer	Fecha Ingreso	Cabina Ing	Peso Ingreso	Fecha Retiro	Cabina Ret	Peso Retiro	Peso Neto	Tamaño	Condicion	Ope.Ingreso	Ope.Retiro	Nave	Deposito	Linea	Ruc EmpT
2020-02523	Receive Export	DFGU747677	3353155	P28886	E45458955	ALVINO ABEL MONTANO	21/11/2020 02:06:06	GGIN03	16520	21/11/2020 05:05:15	GGOUT04	12790	3730	40	MTY	svocetus	svocetus	MSC RUBY	3033	HLC	20138322000

APM TERMINALS CALLAO 		MOVIMIENTO DE CAMIONES										Fecha/Hora : 23/12/2020 5:07 AM									
Autorización : 1231511												Página : 1 de 1									
Manifiesto	Operación	Mercancia	Ticket	Placa	Brevete	Chofer	Fecha Ingreso	Cabina Ing	Peso Ingreso	Fecha Retiro	Cabina Ret	Peso Retiro	Peso Neto	Tamaño	Condicion	Ope.Ingreso	Ope.Retiro	Nave	Deposito	Linea	Ruc EmpT
2020-02523	Receive Export	GESUR222093	3353247	D3W720	Q42863825	WILLIAM EDUARDO TENORIO	21/11/2020 01:44:46	GGIN04	17590	21/11/2020 05:16:46	GGOUT04	13830	3700	40	MTY	svocetus	svocetus	MSC RUBY	3033	HLC	20138322000

APM TERMINALS CALLAO 		MOVIMIENTO DE CAMIONES										Fecha/Hora : 23/12/2020 5:11 AM									
Autorización : 1227726												Página : 1 de 1									
Manifiesto	Operación	Mercancia	Ticket	Placa	Brevete	Chofer	Fecha Ingreso	Cabina Ing	Peso Ingreso	Fecha Retiro	Cabina Ret	Peso Retiro	Peso Neto	Tamaño	Condicion	Ope.Ingreso	Ope.Retiro	Nave	Deposito	Linea	Ruc EmpT
2020-02523	Receive Export	FGOUT154250	3353144	C6G748	Q06834814	DIONICIO SALAS ACHAKUJI	21/11/2020 01:54:16	GGIN05	17990	21/11/2020 03:19:19	GGOUT05	14270	3720	40	MTY	svocetus	svocetus	MSC RUBY	3033	HLC	20548828318