

Carta No. 0447-2022-APMTC/CL

Callao, 01 de agosto de 2022

Señores

DP WORLD LOGISTICS S.R.L.

Av. Argentina No. 2085

Callao. -

Atención : William Portales Tarrillo
Apoderado
Expediente : **APMTC/CL/0195-2022**
Asunto : Se expide Resolución No. 01
Materia : Reclamo por cobro de no presentación,

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 **DP WORLD LOGISTICS S.R.L.** (en adelante "DP WORLD" 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. Con fecha 10.06.2022, APMTC emitió una (01) factura electrónica por el concepto de "no presentación a citas" la mismas que se detalla a continuación:

FACTURA	NAVE	IMPORTE + IGV
F002-836685	SEASPAN BRAVO	477.90

1.2. Con fecha 27.06.2022, DP WORLD 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 generación de estas se produjo como consecuencia de las demoras por la congestión vehicular producida en vías de acceso a las instalaciones de APMT y por la caída del sistema de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

1.3. Con fecha 18.07.2022, APMTC emitió la Carta No. 0420-2022-APMTC/CL, recibida por la Reclamante el día 20.07.2022, 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 DP WORLD, podemos advertir que el objeto de este se refiere reclamo por el recargo por no presentación a cita, debido a que DP WORLD considera que la generación del supuesto recargo es incorrecta, ya que no pudo ingresar al Terminal Portuario por la congestión vehicular producida en vías de acceso a las instalaciones de APMT y por la caída del sistema de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

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.
- i) 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 con el 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, 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)

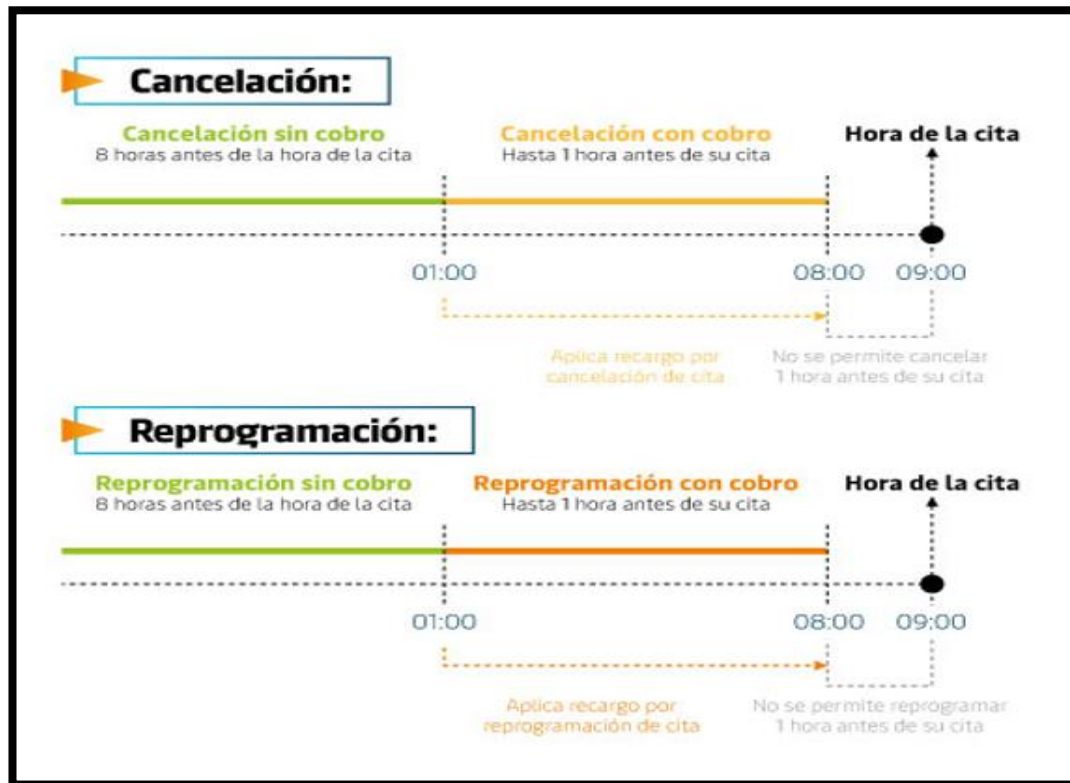
Las citas serán otorgadas por el periodo de tiempo de una (1) hora más un periodo de gracia que será determinado por APM TERMINALS CALLAO S.A. No aplica para contenedores de transbordo que se descargan y embarcan por el Terminal Norte Multipropósito.

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, para un mejor entendimiento se adjunta la siguiente imagen:

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



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 y al sistema de SUNAT, por los siguientes motivos:

2.2.1. La supuesta congestión externa que provocó la demora en la recepción y atención de los camiones.

La Reclamante señaló que durante las operaciones en el Terminal Portuario habría existido congestión 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 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.

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 que no son de competencia de APMTC, siendo que su responsabilidad se circunscribe al área de la concesión, es decir desde el ingreso al Terminal Portuario.

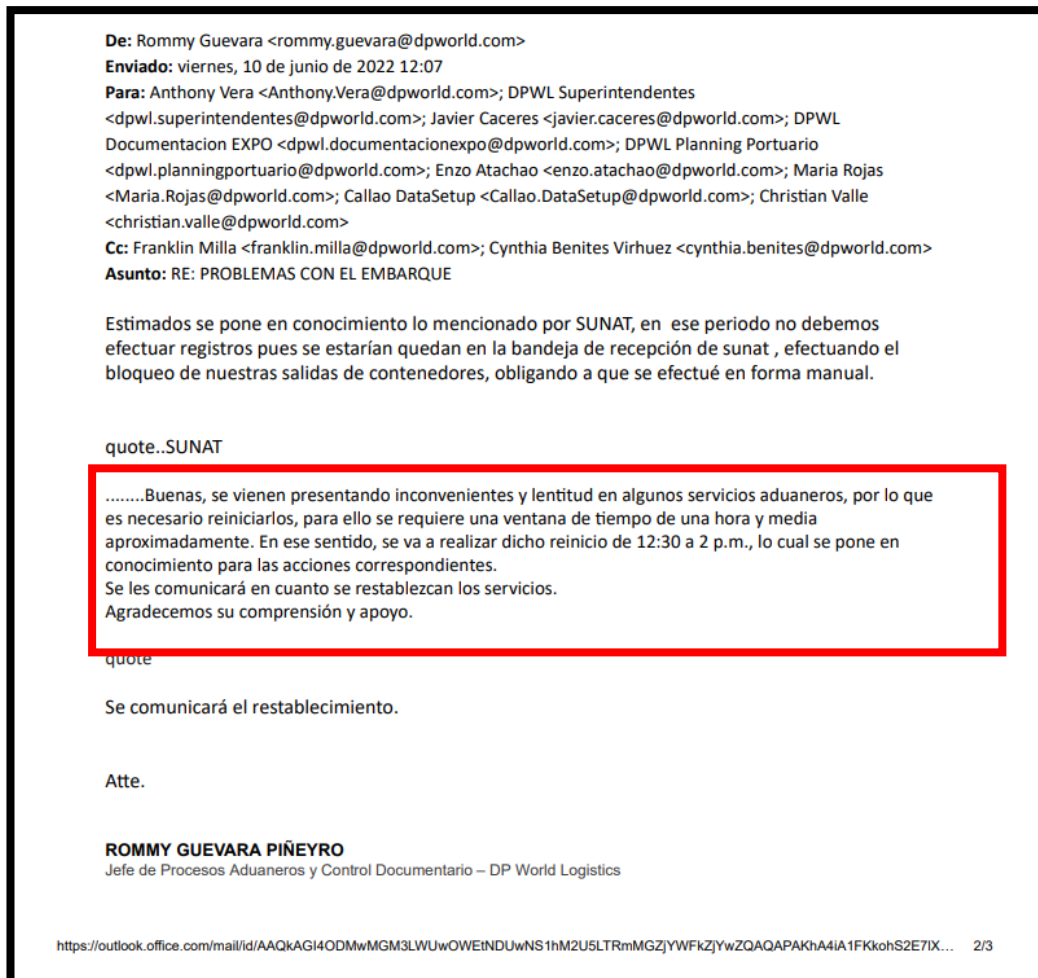
En ese sentido, queda establecido que los correos electrónicos adjuntos como medios probatorios por la Reclamante, no acreditan que, lo señalado en su contenido sea lo que realmente sucedió.

De acuerdo con ello, la Reclamante no ha probado la congestión externa, 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.

2.2.2. La no presentación a citas se debe a errores en el sistema de SUNAT.

Al respecto, la Reclamante señala que la factura electrónica No. F002-836685 habría sido erróneamente generada, pues la no presentación a la cita se debió a hechos imputables al portal de SUNAT, pues habría presentado errores en su sistema, los que habrían provocado que DP WORLD ocasionando demoras en la salida de embarque, ocasionando el vencimiento de citas.

Para ello, adjunta correos electrónicos de fecha 09.06.2021, mediante el cual demostraría los errores en el sistema de SUNAT, tal y como se puede observar de en la siguiente imagen:



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

SEXTO. – Además de la congestión ya evidenciada, nuestras unidades tuvieron retrasos significativos debido a los errores dentro del portal de la SUNAT esto ocasionó demoras en la salida del embarque en las fechas 09 y 10 de junio del presente año, ocasionando el vencimiento de citas. Estos errores dentro de la plataforma virtual de esta institución como ya es sabido no es responsabilidad de nuestra empresa debido a que no tenemos ningún poder de administración frente a estas páginas virtuales.

Asimismo, es de enfatizar que nuestra empresa actuó con la mayor diligencia al intentar comunicarse directamente con SUNAT para hallar una solución a los problemas suscitados.

Al respecto, la Entidad Prestadora será responsable de cualquier inconveniente que pueda haberse suscitado, siempre y cuando los hechos incurridos sean como consecuencia de entera responsabilidad de la Entidad Prestadora. En el presente caso, se evidencia que la causas materia de reclamo se debieron a hechos fuera del alcance de la Entidad Prestadora como son la congestión vehicular producida en los exteriores de APMTC y la caída del sistema de la SUNAT.

En ese sentido, la Reclamante no ha probado la supuesta congestión externa, ni que ésta fuera consecuencia de actos cometidos por personal propio o subcontratado por APMTC, de igual forma, la caída del sistema de SUNAT no es un hecho imputable al TNM, siendo que los argumentos en mención han quedado desacreditados en los términos expuestos.

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 o cancelación de las citas generadas.

Por tanto, la factura electrónica No. F002-836685 materia del reclamo ha sido correctamente emitida por lo cual, no corresponde resarcimiento alguno y declarar INFUNDADO el reclamo presentado por ADUAMERICA.

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 APMTC².

² 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

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 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 **DP WORLD LOGISTICS S.R.L.** visto en el **Expediente APMTTC/CL/0195-2022.**



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

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 resolutorio 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."