

Carta No. 0541-2022-APMTC/CL

Callao, 16 de setiembre de 2022

Señores

MEDLOG PERÚ S.A.

Avenida Néstor Gambetta No. 358

Callao. -

Atención: Fausto Jesús Chire Banda
Gerente General

Expediente: **APMTC/CL/0252-2022**

Asunto: Se expide Resolución No. 01

Materia: Reclamo por cobro de 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 **MEDLOG PERÚ S.A.** ("MEDLOG" 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 17.02.2022, APMTC emitió tres (3) facturas electrónicas por el recargo de no presentación de citas, como se detallan a continuación;

FACTURA	NAVE	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
F002-841604	MSC BERYL	Por no presentación de citas	1,398.30
F002-849763	MSC DIAMOND II	Por no presentación de citas	88.50
F002-849770	MSC ANZU	Por no presentación de citas	17.70

1.2. Con fecha 25.08.2022, MEDLOG presentó su reclamo formal solicitando la anulación de todas las facturas electrónicas descritas en párrafo anterior, debido a una supuesta congestión en las afueras del terminal hicieron que no ingresen y retiren sus contenedores dentro de los plazos establecidos.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por MEDLOG, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere a la anulación del cobro por el recargo de no presentación de citas en un total de tres (3) facturas electrónicas, debido a que MEDLOG considera que la generación de dichos cobros es incorrecta, ya que no se pudo realizar el ingreso y retiro de sus contenedores con normalidad debido a una presunta congestión en las afueras del Terminal Portuario. Por tanto, analizaremos cada una de las facturas electrónicas materia de reclamo de manera individual.

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 Reprogramación, cancelación y no presentación de 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.

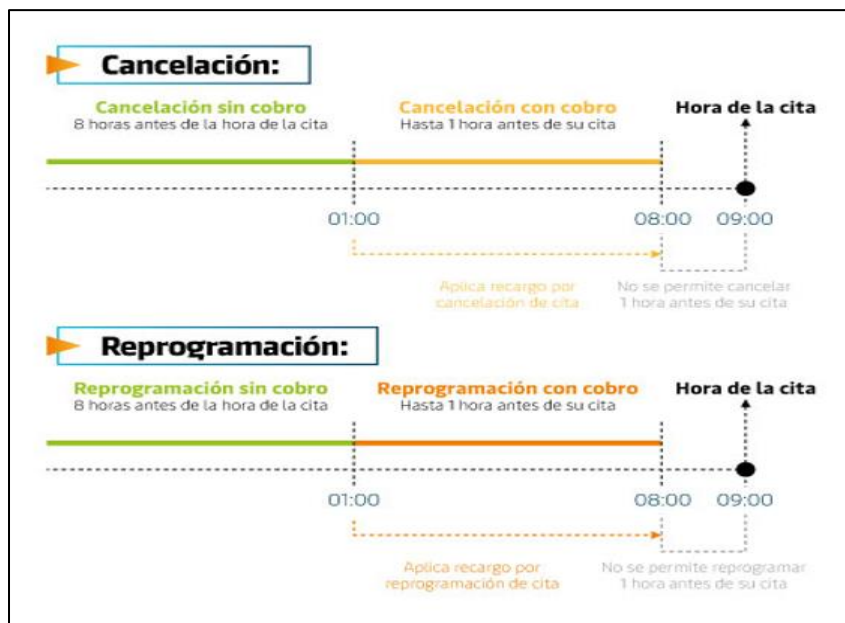
Para el caso concreto procederemos a explicar cuando se realiza el cobro por reprogramación y/o cancelación de cita y no presentación de citas.

- **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.
- **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 la realización de reprogramación o cancelación de cita no es efectivo si este se efectúa antes de las 8 horas previas al

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

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 las mismas.



En el caso en particular la Reclamante tuvo el tiempo para poder cancelar y reprogramar sus citas sin costo alguno, sin embargo, no cumplió con hacerlo dentro de los plazos establecidos, por lo que las tres facturas fueron correctamente emitidas.

2.2.1 Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.

La Reclamante manifiesta que debido a una supuesta falla de los sistemas de APMTC y una presunta congestión en las afueras del TNM no pudieron ingresar sus unidades de transportes para el retiro e ingreso de contenedores.

En relación a la presunta falla de los sistemas de APMTC, la Reclamante no adjuntó medio probatorio alguno mediante el cual evidencié que efectivamente hubo algún inconveniente en los sistemas de la Entidad Prestadora, y que esta afectó a la Reclamante en el ingreso de sus unidades de transporte. Por tanto, no se puede admitir en este extremo.

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.

Respecto a los correos electrónicos remitidos por la Reclamante en calidad de medio probatorio 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.

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-

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 APMTTC.

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.

De acuerdo a ello, la Reclamante no ha probado, la supuesta falla en los sistemas de APMTC, 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.

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.

Por tanto, concluimos en declarar INFUNDADO el reclamo presentado por MEDLOG respecto a las tres (3) facturas electrónicas por el recargo por no presentación de citas; ya que fue correctamente emitida.

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 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."

III. RESOLUCIÓN

En virtud de los argumentos señalados en la presente Resolución, se declara el reclamo presentado por **MEDLOG PERÚ S.A.**; concluimos en declarar **INFUNDADO** el reclamo por el recargo por no presentación de citas mediante facturas electrónicas No. F002-841604, F002-849763 y F002-849770, visto en el **Expediente APMTC/CL/0252-2022.**



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