

Carta No. 0095-2023-APMTC/CL

Callao, 21 de febrero de 2023

Señores

DP WORLD LOGISTICS S.R.L.

Av. Argentina No. 2085

Callao. -

Atención : William Portales Tarrillo
Apoderado
Expediente : **APMTC/CL/0022-2023**
Asunto : Se expide Resolución No. 01
Materia : Reclamo por cobro Por No Presentación a Citas

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 20.01.2023, APMTC emitió una factura electrónica por el cobro de No Presentación a Citas, como se detalla a continuación;

| FACTURA | NAVE | DESCRIPCIÓN | IMPORTE |
|-------------|----------|-----------------------------|------------|
| F002-924216 | MSC BARI | Por no presentación a citas | USD 672.60 |

1.2. Con fecha 31.01.2023, DP WORLD interpuso un reclamo manifestando su disconformidad por la emisión de la referida factura, señalando que no es responsable de la misma, ya que la generación de esta fue como consecuencia de presunta congestión en los accesos a las instalaciones de APMTC.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por DP WORLD, podemos advertir que el objeto de este reclamo está referido a que hay un error en la emisión de la factura electrónica F002-924216 por el concepto "Por No Presentación a Citas", debido a que DP WORLD considera que la generación del cobro se dio por la presunta responsabilidad de APMTC, ya que no pudo ingresar al Terminal Portuario debido a la presunta congestión que se presentó en el acceso a las instalaciones al Terminal Portuario.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

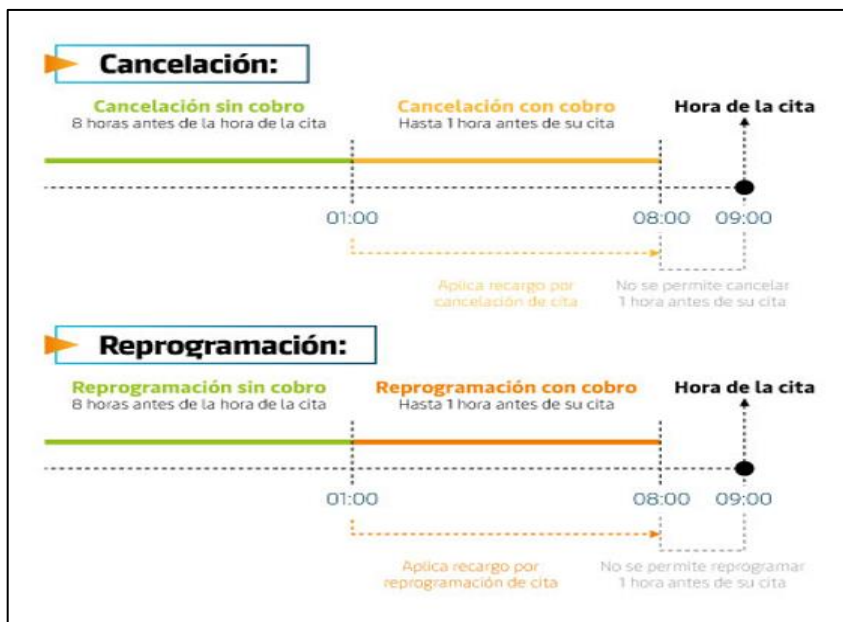
- i) Describir los supuestos de hecho por los cuales se cobra el servicio.
- ii) Analizar los argumentos y pruebas de la Reclamante.

2.1. De los supuestos de hecho por los cuales se cobra el recargo.

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 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 canceló las citas fuera del plazo de cancelación sin cobro y no cumplió con presentarse a las citas programadas. Por lo que, la factura F002-924216 materia del reclamo fue correctamente emitida.

2.2 Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.

2.2.1 De la prestación de servicios de APMTM

La Reclamante señaló que la factura señalada en el numeral 1.1 debe ser anulada, ya que, no ingresó a las instalaciones portuarias dentro del rango de las citas programadas, por consecuencia de hechos que no son materia de su responsabilidad, sino como consecuencia de la congestión en los accesos a las instalaciones portuarias

De conformidad, con la cláusula 2.7 del contrato de concesión suscrito con el estado peruano este prescribe lo siguiente:

"(...) la SOCIEDAD CONCESIONARIA tiene el derecho a la ejecución y/o prestación exclusiva de todos y cada uno de los Servicios que se pueden brindar dentro del Terminal Norte Multipropósito a partir de la Toma de Posesión (...)"

De igual forma, la cláusula 8.1 del contrato en mención, indica lo siguiente:

"(...) la SOCIEDAD CONCESIONARIA está obligada a mantener la operatividad de dicho Terminal Portuario así como a prestar los Servicios a los Usuarios. (...)"

Lo anteriormente señalado, ha sido recogido de la Resolución Final el Tribunal de solución de controversias de OSITRAN del expediente No. 196-2016-STSC-OSITRAN¹, conforme al caso en el que el Regulador evalúa los alcances de la responsabilidad de la Entidad Prestadora respecto a la prestación de sus servicios.

Se entiende que, APMTTC tiene el deber de garantizar que la prestación de sus servicios alcance el resultado previsto en el Contrato de Concesión, ello conforme se ha podido verificar en los párrafos anteriores.

2.2.2 Respetto de los medios probatorios remitidos por la Reclamante

La Reclamante señaló que durante las operaciones de embarque de contenedores de la nave MSC BARI en el Terminal Portuario habría existido una supuesta congestión en el acceso a las instalaciones portuarias.

En ese sentido, la Reclamante adjuntó como medios probatorios: imágenes GPS y correos electrónicos

Respetto a los medios probatorios adjuntados por la reclamante, el artículo 188 del Código Procesal Civil indica lo siguiente:

Artículo 188.- Finalidad

Los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos expuestos por las partes, producir certeza en el Juez respecto de los puntos controvertidos y fundamentar sus decisiones.

En ese orden de ideas, el artículo 192 del mismo cuerpo normativo enumera los medios de prueba típicos:

"Artículo 192.- Son medios de prueba típicos:

- 1. La declaración de parte;*
- 2. La declaración de testigos;*
- 3. Los documentos;*
- 4. La pericia; y*
- 5. La inspección judicial."*

-El subrayado es nuestro-

Al respecto, el artículo 234 del cuerpo normativo en mención, señala lo siguiente:

"Artículo 234.- Son documentos los escritos públicos o privados, los impresos, fotocopias, facsímil o fax, planos, cuadros, dibujos, fotografías, radiografías, cintas cinematográficas, microformas tanto en la modalidad de

¹ Resolución Final del expediente No. 196-2016-STSC-OSITRAN

(...)

"En ese sentido, lo que le interesa al Regulador (OSITRAN) es evaluar si la actividad desplegada por el Concesionario alcanza el resultado previsto en el Contrato de Concesión (output), dejando amplia libertad al concesionario para utilizar cualquier medio o tecnología que le permita obtener ese resultado."

microfilm como en la modalidad de soportes informáticos, y otras reproducciones de audio o video, la telemática en general y demás objetos que recojan, contengan o representen algún hecho, o una actividad humana o su resultado.”

Sin embargo, el avance tecnológico y científico en las últimas décadas, ha influido en la vida de los individuos, lo cual ha permitido la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, en este sentido las nuevas formas de comunicación virtual en algunas ocasiones o escenarios pueden constituir supuestos de hechos con significancia en la deducción de determinada consecuencia jurídica.

Al respecto, Falcón señala la definición de documento electrónico como: “(...) aquel que ha sido creado sobre un ordenador, grabado en un soporte informático y que puede ser reproducido.”²

Sobre este tipo de medio probatorio, el numeral de la Sentencia T -043/20 manifiesta que:

“22. A manera de colofón, los avances tecnológicos que a nivel global se han dado en distintos campos (ciencia, medicina, aplicativos digitales), también han influido en el entendimiento y el ejercicio del derecho. Al efecto, en el ámbito probatorio, por ejemplo, los operadores judiciales diariamente deben analizar elementos extraídos de aplicaciones de mensajería instantánea, ya sea que se cuente con metadatos que permitan realizar un mayor rastreo de la información o solo capturas de pantallas respecto de ciertas afirmaciones o negaciones realizadas por una de las partes en el litigio. Sobre estas últimas, la doctrina especializada les ha concedido el valor de prueba indiciaria ante la debilidad de dichos elementos frente a la posibilidad de realizar alteraciones en el contenido, por lo cual deben ser valoradas de forma conjunta con los demás medios de prueba.”
-El subrayado es nuestro-

De lo anterior, se entiende que las imágenes GPS y correos electrónicos adjuntados como medio probatorio son considerados como “pruebas fiduciarias”; por lo que, para que se acredite que los hechos presentados como ciertos, sobre los cuales no hay prueba directa, se debe estimar probados otros hechos relacionados con los que se pretende probar, para deducir razonadamente la certeza o acreditación de los medios probatorios adjuntados por la reclamante.

2.2.3 Respetto de los correos electrónicos

Los correos electrónicos remitidos por la Reclamante pretenden comprobar que hubo una presunta congestión en el acceso a las instalaciones portuarias, que no les permitió ingresar a las citas que tenían programadas y, debido a esta presunta congestión tuvo que cancelar algunas de ellas.

² FALCÓN, Enrique. T.1, Op. cit., p. 898.

Ahora bien, es necesario precisar que los correos electrónicos no constituyen prueba válida para acreditar la responsabilidad de APMTTC sobre las circunstancias que detallan, toda vez que solo constituyen manifestaciones de parte, ya que no acreditan que lo prescrito realmente ocurrió.

Respecto a la validez de los correos electrónicos remitidos por la Reclamante a fin de evidenciar que la congestión fue por responsabilidad de la entidad prestadora, el Tribunal de solución de controversias de OSITRAN en el numeral 30 de la Resolución Final del expediente No. 196-2016-STSC-OSITRAN, ha señalado lo siguiente:

30. Al respecto, cabe señalar que en relación al correo de fecha 03.12.2017, en el cual TRAMARSA solicita a APM mayor fluidez en el ingreso de camiones, es preciso indicar que, la sola comunicación de hechos como los indicados por la apelante, no acreditan la deficiencia de los servicios prestados por la Entidad Prestadora.

-El subrayado es nuestro-

Por lo tanto, los correos electrónicos remitidos no son prueba certera de que la congestión en el ingreso a las instalaciones portuarias fuesen responsabilidad de APMTTC.

2.2.4 Sobre las imágenes GPS

La Reclamante adjunta como medio probatorio imágenes GPS, es importante mencionar que las mismas no son idóneas a fin de demostrar el tiempo de permanencia de las unidades en una determinada ubicación, ni mucho menos demuestran que la supuesta congestión en el acceso a las instalaciones del Terminal Portuario haya sido responsabilidad de APMTTC, es evidente que las imágenes remitidas no acreditan fehacientemente lo alegado por la Reclamante.

Al respecto, OSITRAN en el numeral 24 de la Resolución Final del expediente No. 109-2020-TSC-OSITRAN, ha señalado lo siguiente:

"24. Al respecto, cabe señalar que si bien SAKJ DEPOT presentó imágenes GPS a fin de acreditar la congestión existente en los exteriores del Terminal Portuario, se aprecia que estas no evidencian la fecha y hora en las que dichas imágenes fueron capturadas, ni acreditan que los vehículos registrados en ellas correspondan a operaciones vinculadas a la factura materia de apelación, ni fundamentalmente, que el ingreso tardío de los vehículos de SAKJ DEPOT al Terminal Portuario se haya debido a ineficiencias o causas atribuibles a DP WORLD."

Adicionalmente, el numeral 25 de la Resolución en mención señala lo siguiente:

"25. Asimismo, resulta preciso mencionar que la congestión vehicular que pudiera suscitarse fuera del Terminal Portuario, no se encuentra dentro del ámbito de gestión de la Entidad Prestadora. No obstante, si los usuarios

acreditaran la existencia de deficiencias dentro del puerto, que conllevara a que los usuarios no pudieran recoger sus mercancías a tiempo; sí correspondería que la Entidad Prestadora asumiera la responsabilidad de tal situación, lo que no ha quedado acreditado en el presente caso.”

-El subrayado es nuestro-

Así las cosas, no se puede considerar a las imágenes GPS como prueba idónea, pues éstas no demostrarían la presunta congestión en el ingreso a las instalaciones al Terminal Portuario. Asimismo, la Reclamante ha presentado imágenes GPS de la congestión vehicular suscitada fuera del Terminal Portuario; con lo cual, no ha acreditado que APMTTC presentara deficiencias dentro del puerto que impidan que DP WORLD logre presentarse a las citas por las que se cobra la factura electrónica No. F002-924216

En ese sentido, habiendo quedado demostrado que lo señalado por DP WORLD resulta inconsistente y que no se presentó a las citas que tenía programadas; así como canceló algunas de ellas por hechos que son materia de su responsabilidad.

Respecto a la factura electrónica No. F002-924216, se encuentra correctamente emitida y corresponde declarar INFUNDADO el reclamo en este extremo.

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 APMTTC³.

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.

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 **INFUNDADO** el reclamo presentado por **DP WORLD LOGISTICS S.R.L.** visto en el Expediente **APMTC/CL/0022-2023**.



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