

Carta No. 0221-2023-APMTC/CL

Callao, 10 de mayo de 2023

Señores

**DP WORLD LOGISTICS S.R.L.**

Av. Argentina No. 2085

Callao. -

**Atención** : William Portales Tarrillo  
Apoderado  
**Expediente** : **APMTC/CL/0063-2023**  
**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 30.12.2022, APMTC emitió la factura electrónica No. F002-948037 por el importe total de USD 290.00 (doscientos noventa con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América) por el cobro del recargo Por No Presentación a Citas.
- 1.2. Con fecha 24.03.2023, 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 incurrió en el cobro de No presentación a citas como consecuencia de la congestión en las vías de acceso a APMTC.
- 1.3. Con fecha 18.04.2023 APMTC emitió la Carta No. 0179-2023-APMTC/CL, recibida por la Reclamante el mismo día, 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 reclamo está referido a que hay un error en la emisión de la factura electrónica No. F002-948037 por el concepto: "Por No Presentación a Citas", debido a que las citas adjudicadas a la factura mencionada se dieron como consecuencia de la congestión en las vías de acceso al TNM.

A fin de resolver el referido reclamo resulta necesario:

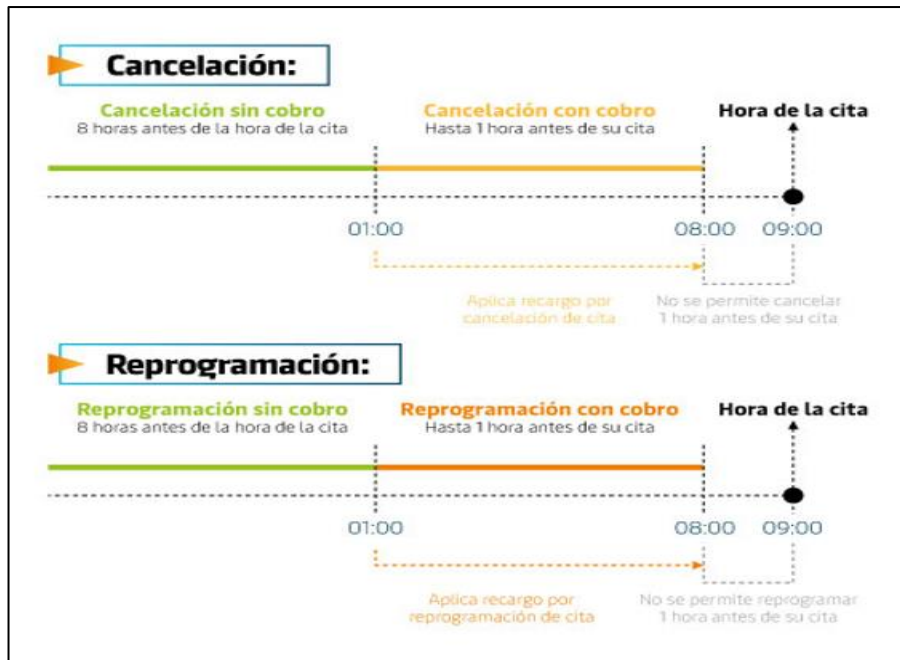
- i) Describir los supuestos de hecho por los cuales se cobra el servicio.
- ii) Analizar los argumentos y pruebas de la Reclamante.

### **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 no cumplió con presentarse a las citas programadas. Por lo que, las facturas electrónicas No. F002-915206 y F002-915234 materia del reclamo fueron correctamente emitidas.

## 2.2 Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.

La reclamante señaló que la factura electrónica No. F002-948037 debe ser anulada porque se dio como consecuencia de hechos materia de la responsabilidad de APMTc por la congestión que se formó en el acceso a las instalaciones al Terminal Portuario.

Resulta necesario analizar los medios probatorios que DP WORLD presentó para fundamentar sus alegatos.

### 2.2.1.1 Respetto de los medios probatorios remitidos por la Reclamante

La Reclamante señaló que durante las operaciones de embarque de contenedores de la nave MSC JOSSELINE en el Terminal Portuario habría existido una supuesta congestión en el acceso a las instalaciones portuarias, que no le permitieron presentarse a las citas programadas y cancelar algunas de ellas.

En ese sentido, la Reclamante adjuntó como medios probatorios: vistas fotográficas y correos electrónicos remitidos a la entidad prestataria.

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 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."<sup>1</sup>

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*

<sup>1</sup> FALCÓN, Enrique. T.1, Op. cit., p. 898.

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 vistas fotográficas 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.

### **2.2.1.2 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.

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.

Respetto 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 36 de la Resolución Final del expediente No. 114-2018-TSC-OSITRAN, indica que:

"36. Cabe señalar que en relación a los correos de fecha 26 y 27 de diciembre de 2017, en los cuales TRAMARSA solicita a APM mayor fluidez en el ingreso de camiones, debe precisarse 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; así como no acreditan que los servicios prestados por la Entidad Prestataria fuesen deficientes.

### **2.2.1.3 Sobre las vistas fotográficas**

La Reclamante adjunta como medio probatorio vistas fotográficas, 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 APMT, es evidente que las imágenes remitidas no acreditan fehacientemente lo alegado por la Reclamante.

Al respecto, OSITRAN en el numeral 32 de la Resolución Final del expediente No. 071-2020-TSC-OSITRAN, ha señalado lo siguiente:

*"32. En cuanto a la congestión vehicular en el ingreso al Terminal Portuario, cabe señalar que si bien FARGOLINE presentó imágenes GPS y vistas fotográficas, éstas 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 FARGOLINE al Terminal Portuario se haya debido a ineficiencias o causas atribuibles a APM."*  
-El subrayado es nuestro-

Adicionalmente, el numeral 33 de la Resolución en mención señala lo siguiente:

*"33. 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 vistas fotográficas presentadas por la Reclamante como prueba idónea, pues éstas no demostrarían la presunta congestión en el ingreso a las instalaciones al Terminal Portuario. De igual forma, las vistas fotográficas no comprueban que estas hayan sido capturadas durante las operaciones de la nave MAERS JAQUELINEE, que son materia del presente reclamo.


Sin perjuicio de lo anterior, la reclamante señala la existencia de un presunto error en el Sistema VBS al momento de validar la factura indicada; al respecto adjunta como Anexo 1 el siguiente correo:

**Asunto: CONGESTION VIAS PUERTO APM - 14/03 // MN. DESCARGA MSC JOSSELINE - MAERSK SAVANNAH - INGRESO MSC NATASHA XIII - CAPE SOUNIO**

Estimados Sres. APMT,  
Buenos días, favor su apoyo con la atención de unidades, a fin de que continúen retornando para el cumplimiento de citas y cumplimiento de ingresos - retiros dentro de los plazos.


La última hora Hoy 23:00 - 00:00

Tiempo Promedio




**104**  
Minutos

Porcentaje de camiones atendidos – Contenedores



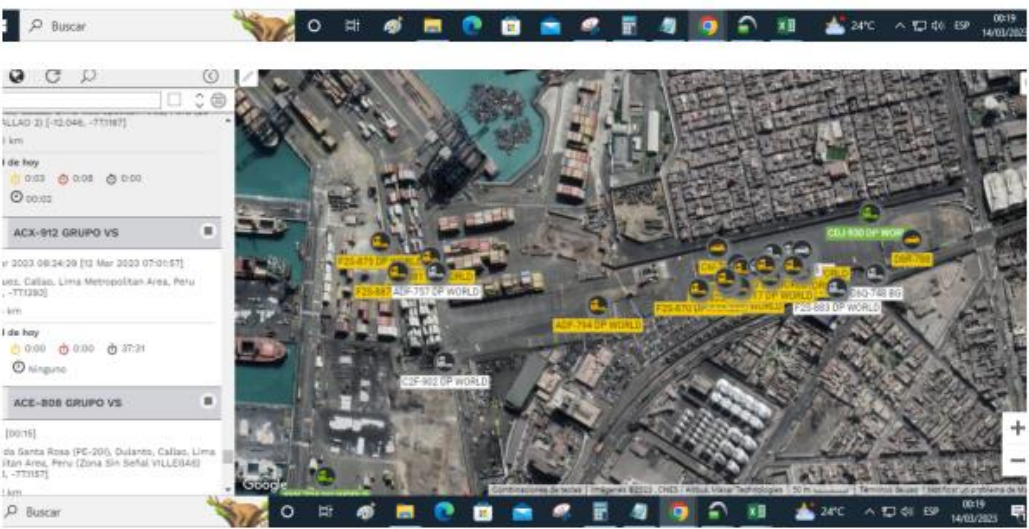
**12%**

Servicio menos 30 minutos




**12%**

Servicio menos 60 minutos



**Tiago Andre Carrera Valencia**  
Planner Portuario – DP World Logistics



**DP WORLD**  
LOGISTICS

T [+511 6142800](tel:+5116142800) - 2708  
M [+51962653392](tel:+51962653392)+51962653392

Sin embargo, en tal correo no manifiesta el presunto error del Sistema VBS que indica. Así las cosas, no se puede considerar al correo electrónico presentado por la Reclamante como prueba idónea, pues el contenido del mismo no hace referencia al presunto error que señalan en su escrito del presente reclamo.

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 y se encuentra correctamente emitida; por lo que 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 APMTC<sup>2</sup>.

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 **DP WORLD LOGISTICS S.R.L.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0063-2023.**



**Deepak Nandwani**

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

---

<sup>2</sup> 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."*