

Carta No. 0256-2023-APMTC/CL

Callao, 31 de mayo de 2023

Señores

DP WORLD LOGISTICS S.R.L.

Av. Argentina No. 2085

Callao. -

Atención : William Portales Tarrillo
Apoderado

Expediente : **APMTC/CL/0099-2023**

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 05.05.2022, APMTC emitió las facturas electrónicas por el cobro de No Presentación a Citas, como se detalla a continuación;

FACTURA	NAVE	No. CITA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
F002-967778	SEASPAN BEAUTY	3568115	Por no presentación a citas	USD 105.00
		3568128		
		3568263		
		3573415		
		3574005		
		3574220		
		3574253		
F002-967786	MSC AURIGA	3574342	Por no presentación a citas	USD 15.00
F002-967884	POLAR CHILE	3574394	Por no presentación a citas	USD 60.00
		3574395		
		3574508		
		3574515		

1.2. Con fecha 10.05.2023, DP WORLD interpuso un reclamo manifestando su disconformidad por la emisión de las referidas facturas, señalando que no es

responsable de las mismas, ya que la generación de las facturas electrónicas No. F002-967778, F002-967786 y F002-967884 fueron como consecuencia de la presunta falta de slots en el sistema de citas de APMTTC ("VBS") y una presunta deficiencia en la gestión y mantenimiento del Portal Web de APMTTC.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por DP WORLD, podemos advertir que el objeto de este reclamo está referido a la anulación del cobro por el recargo de No presentación a citas, mediante las facturas electrónicas No. F002-967778, F002-967786 y F002-967884.

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.

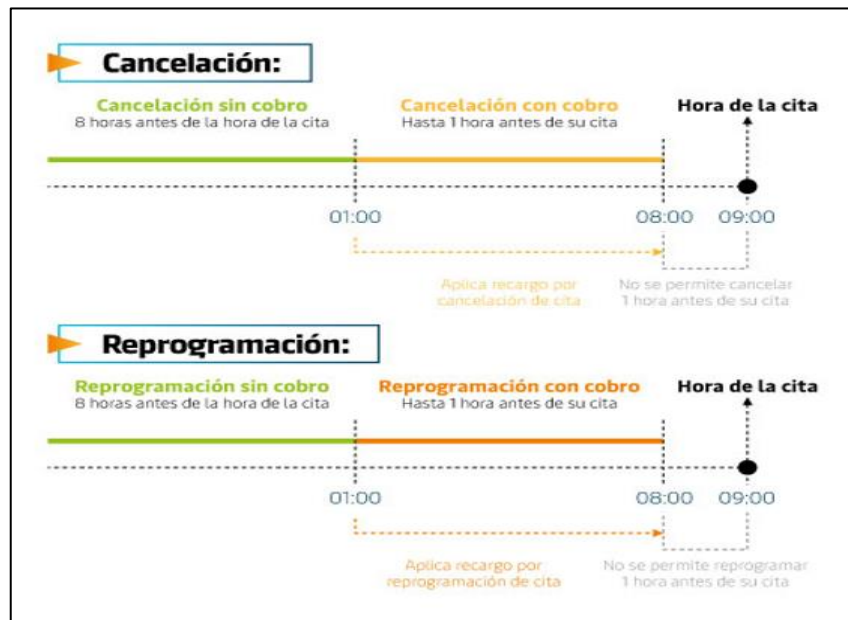
2.1. De los supuestos de hecho por los cuales se cobra el recargo.

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. F002-967778, F002-967786 y F002-967884 materia del reclamo fueron correctamente emitidas.

2.2 Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.

La Reclamante señala que las facturas electrónicas señaladas en el numeral 1.1. deben ser anuladas, ya que, se generaron como consecuencia de la presunta falta de slots en el sistema de citas de APMTTC ("VBS") y una presunta deficiencia en la gestión y mantenimiento del Portal Web de APMTTC, los mismos que fueron el hecho generador que no se presentasen a las citas programadas.

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

2.2.1 Respetto de los medios probatorios remitidos por la Reclamante

La Reclamante adjuntó como medios probatorios: 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."¹

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*

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

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 los 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.

En ese sentido, los correos electrónicos como medios probatorios pueden tomarse como un indicio probatorio y a la luz de la sana crítica aumentarles o restarles su eficacia, según concuerden o no con el conjunto de pruebas aportadas al reclamo.

2.2.1.0 Respetto de los correos electrónicos

Los correos electrónicos remitidos por la Reclamante pretenden probar que hubo una presunta falta de slots en el sistema de citas de APMTC (“VBS”) y una presunta deficiencia en la gestión y mantenimiento del Portal Web de APMTC.

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

Sin perjuicio de ello, de la revisión del medio probatorio remitido por la Reclamante, se observa que, con fecha 29.04.2023 a las 19:06 horas, DP WORLD envió un correo al área de VBS de APMTC, señalando un presunto corte de sistema, como se observa:

Corte de Emergencia del sistema operativo de Contenedores Sábado 29.04.2023 de 21:00 horas hasta las 23:30 horas

Sábado 29 de abril de 2023

Estimados Clientes,

Debido a trabajos de mantenimiento de emergencia del sistemas operativos de contenedores, se interrumpirá la atención en Zona operativa de CTN desde las 21:00 horas hasta las 23:30 horas del sábado 29 de abril del presente año. Durante este lapso no se recibirán ni despacharán contenedores.

Agradecemos distribuir el presente mensaje a quienes consideren deban ser informados, así como también adoptar las medidas correspondientes.

Atentamente,

APM Terminals Callao S.A.

<https://www.apmterminals.com/es/callao>

Es preciso señalar que, las citas correspondientes a las facturas electrónicas No. F002-967778, F002-967786 y F002-967884, estaban programadas entre las 13:00 horas y 19:00 horas del día 30.04.2023, y las 02:00 horas del día 01.05.2023; como se observa,

State	Nbr	Date	Slot Start Time	Slot End Time	Slot Start Tolerance	Slot End Tolerance	Solicitud Web
Created	3568115	2023-04-30	23-Apr-30 1500	23-Apr-30 1559			671537
Created	3568128	2023-04-30	23-Apr-30 1400	23-Apr-30 1459			671537
Created	3568263	2023-04-30	23-Apr-30 1800	23-Apr-30 1859			671537
Created	3573415	2023-04-30	23-Apr-30 1300	23-Apr-30 1359			671597
Created	3574005	2023-04-30	23-Apr-30 1400	23-Apr-30 1459			671537
Created	3574220	2023-04-30	23-Apr-30 1400	23-Apr-30 1459			671537
Created	3574253	2023-05-01	23-May-01 0200	23-May-01 0259			671537
Created	3574342	2023-04-30	23-Apr-30 1500	23-Apr-30 1559			670867
Created	3574394	2023-04-30	23-Apr-30 1400	23-Apr-30 1459			671218
Created	3574395	2023-04-30	23-Apr-30 1500	23-Apr-30 1559			671218
Created	3574508	2023-04-30	23-Apr-30 1900	23-Apr-30 1959			671224
Created	3574515	2023-04-30	23-Apr-30 1500	23-Apr-30 1559			671224

Así las cosas, tomando en cuenta que el usuario puede realizar la cancelación o reprogramación de sus citas 08 horas antes de su horario programado; se entiende que DP WORLD podía realizar la cancelación o reprogramación de sus citas sin cobro en un horario límite entre las 05:00 y 18:00 horas del día 30.04.2023.

Por lo tanto, la Reclamante no puede alegar que el referido corte representó una imposibilidad para que pudiesen realizar la cancelación o reprogramación de sus citas.

En lo que respecta a la solicitud de la Reclamante para la apertura de slots para sus operaciones, se entiende que **la oferta de citas responde a una programación y evaluación constante de acuerdo a la situación de la Terminal**. Por lo que se recomienda a todas las agencias de aduanas y depósitos temporales revisar frecuentemente la plataforma 1Stop a efectos de obtener una cita de acuerdo al horario que se les adecúe.

En conclusión, la Reclamante no ha comprobado que la presunta falta de slots en el sistema de citas de APMTC ("VBS"), y deficiencia en la gestión y mantenimiento del Portal Web de APMTC hayan representado una imposibilidad para que pueda reprogramar, cancelar o presentarse a sus citas.

Así las cosas, es correcta la emisión de las facturas electrónicas No. F002-967778, F002-967786 y F002-967884, por el cobro de No Presentación a Citas, y corresponde declarar INFUNDADO el reclamo.

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

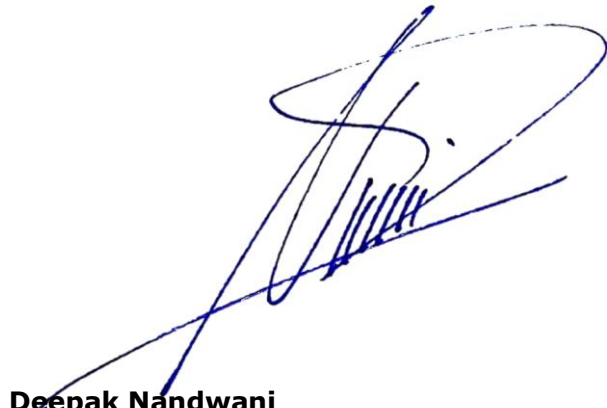
Contra la resolución emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. procede la interposición de recurso de reconsideración dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución. La sustentación de este requisito se hará con la presentación de nueva prueba. Este recurso es opcional por lo que su no 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."

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/0099-2023**.



Deepak Nandwani

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