

Carta No. 0172-2021-APMTC/CL

Callao, 22 de marzo de 2021

Señores

RANSA COMERCIAL S.A.

Av. Prolongación Centenario No. 1954

Esquina con Av. Los Ferroles S/N

Callao. -

Atención : Dora Jeanette Pacora Vargas
Representante Legal

Expediente : **APMTC/CL/0050-2021**

Asunto : Se expide Resolución No. 01

Materia : Reclamo por cobro de no presentación de 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 **RANSA COMERCIAL S.A.** (en adelante "RANSA" 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 24.12.2020, la nave VANTAGE de manifiesto 2020-02717, atracó en el Terminal Norte Multipropósito ("TNM") para realizar operaciones de descarga y embarque de contenedores en el muelle 5 del Terminal Norte Multipropósito ("TNM").
- 1.2. Con fecha 25.12.2020, se emitió la factura No. F002-623541 por el importe total de USD 2,354.10 (dos mil trescientos cincuenta y cuatro con 10/100 Dólares de los Estados Unidos de América), por concepto de no presentación de citas.
- 1.3. Con fecha 01.03.2021, RANSA interpuso un reclamo manifestó su disconformidad por la emisión de la referida factura, señalando que no es responsable de la mismas, ya que la generación de las mismas fue como consecuencia de problemas administrativos de la Entidad Prestadora, así como la congestión generada en las afueras del terminal portuario.

II. ANÁLISIS

De la revisión del reclamo interpuesto por RANSA, podemos advertir que el objeto del mismo se refiere al cobro por concepto de no presentación de citas mediante la factura electrónica No. F002-623541, debido a que RANSA considera que la generación del supuesto recargo es incorrecta, ya que no se pudo realizar la entrega y retiro de sus

contenedores con normalidad debido a los problemas en los sistemas de APMTTC. Asimismo, la Reclamante manifiesta una supuesta congestión en las afueras del TNM, ocasionó que pierdan las citas para la entrega y retiro de contenedores en el 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 por no presentación de citas.

De acuerdo al comunicado, emitido con fecha 29 de mayo de 2020¹, APMTTC precisó 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 cuándo se realiza el cobro por reprogramación y/o cancelación de cita.

- ***Recargo por no presentación de cita:*** *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.

Es importante señalar que las citas cuentan con una duración de 01 hora y un rango de hasta +/- 01 hora para ser usadas, es decir, los Usuarios cuentan con un total de tres (3) horas para la utilización de las mismas.

2.2. Análisis de los argumentos y pruebas del Reclamante.

La Reclamante reconoce que existió una demora en la entrega y retiro de sus contenedores, sin embargo, RANSA atribuye dichas demoras a unos supuestos inconvenientes de índole administrativo por parte de la Entidad Prestadora, sin embargo, solo los menciona y no describe de que problemas administrativos se trata y mucho menos aporta medio probatorio alguno mediante el cual evidencia sus alegaciones.

Respecto a lo alegado por RANSA es importante mencionar que APMTTC, será responsable de cualquier inconveniente que pueda haberse suscitado, siempre y cuando los hechos incurridos sean como consecuencia de entera responsabilidad de

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

la Entidad Prestadora. Por tanto, al no haberlo evidenciado no puede ser tomado como válido.

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.

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 APMTC, 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.

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.

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 APMTC.

De acuerdo a ello, la Reclamante no ha probado 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.

En conclusión, la Reclamante no ha probado la supuesta demora en la atención en TNM, congestión interna, ni externa, ni que ésta fuera consecuencia de actos cometidos por personal propio o subcontratado por APMTC, siendo que los argumentos en mención han quedado desacreditados en los términos expuestos.

Así las cosas, concluimos que la factura electrónica No. F002-623541 ha sido 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

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.

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."

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 **RANSA COMERCIAL S.A.** visto en el **Expediente APMTC/CL/0050-2021.**



Deepak Nandwani

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