



EXPEDIENTE N° : 01-2013-TSC-OSITRAN
APELANTE : AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.
EMPRESA PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 emitida en el Expediente
APMTC/CS/502-2012.

RESOLUCIÓN N° 2

Lima, 7 de marzo de 2013

SUMILLA: *El reclamo extemporáneo debe ser declarado improcedente.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. (en adelante, TRANSOCEANIC o la apelante) contra la resolución N° 1 emitida en el expediente APMTC/CS/502-2012 (en lo sucesivo, la resolución) por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora) y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 22 de noviembre de 2012, TRANSOCEANIC, en su calidad de agente de aduana de TRADI S.A. (en adelante, TRADI), interpuso reclamo ante APM, solicitando la anulación de las facturas N° 001-0059537 y 001-0059528 por el monto de US \$ 3 399.51 (tres mil trescientos noventa y nueve con 51/100 dólares de los Estados Unidos de América) y US \$ 499.56 (cuatrocientos noventa y nueve con 56/100 dólares de los Estados Unidos de América), respectivamente, emitidas por concepto de uso de área operativa, argumentando lo siguiente:
 - i. Con fecha 23 de julio de 2012, arribo la nave M/N STELLA FOMALHAUT, iniciando la descarga de la mercadería de TRADI consistente en planchas y atados de acero (en lo sucesivo, la mercadería o la carga), finalizando sus operaciones el día 29 de julio de 2012.
 - ii. Durante el proceso de levante y despacho de la mercadería de propiedad de TRADI, ésta se encontraba mezclada con cargas pertenecientes a otros consignatarios. Ello generó demoras durante dichas operaciones, en la medida que se tenía que clasificar la carga por cliente, para su entrega en las instalaciones del Muelle 2A
 - iii. Asimismo, existieron otras demoras durante las operaciones por falta de logística operativa de responsabilidad de APM. La Entidad Prestadora, no

Página 1 de 6



contaba con el equipo adecuado (montacargas) para efectuar el levante de la mercadería, lo que generó que las unidades de transporte, que se encontraban dentro del puerto, se encuentren paralizadas y sin poder cargar la mercadería. Agregan que existió demora en la Balanza N° 4 para registrar el ingreso de las unidades al terminal, originando congestión y colas de atención para las diferentes unidades de transporte.

- iv. Los inconvenientes mencionados generaron un retraso de 2 a 4 horas, para el ingreso y salida de las unidades de transporte.
- v. A pesar de las demoras en el levante y despacho de la mercadería, la Entidad Prestadora exigió a TRANSOCEANIC el pago de las facturas por el servicio de uso de área operativa, sin tener en consideración su facultad de ampliar el cómputo de los plazos de almacenamiento libre y "*...que han excedido por mucho en el lapso establecido para el retiro de mercadería (que es de 30 minutos, según la metodología para la medición de los niveles de servicio y productividad del Terminal Norte Multipropósito del Puerto del Callao.)*."

2. Mediante la resolución N° 1, notificada el 29 de noviembre de 2012, APM declaró improcedente el reclamo presentado por TRANSOCEANIC argumentando lo siguiente:

- i. Las facturas cuya nulidad se pretende a través del presente proceso, fueron emitidas el 15 de agosto de 2012 y la apelante presentó su escrito de reclamo el 22 de noviembre de 2012, esto es, 72 días después de la emisión de las referidas facturas.
- ii. De conformidad con el artículo 2.3 del reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTTC, el plazo que tienen los usuarios para interponer los reclamos correspondientes es de 60 días, el que se contabiliza desde el día que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.
- iii. Dado lo expuesto, el reclamo no puede ser atendido al haberse presentado de manera extemporánea.

3. Con fecha 20 de diciembre de 2012, TRANSOCEANIC interpuso recurso de apelación contra la resolución N° 1 expedida por APM, reiterando los argumentos utilizados en su escrito de reclamo y agregando lo siguiente:

- i. Del 31 de julio al 3 de agosto de 2012, se envió correos electrónicos a la dirección apmtclaims@apmterminals.com, en los que se formuló reclamo por la demora en el ingreso y salida de unidades de transporte para el retiro de la carga arrumada en la Zona 6. En dichas comunicaciones, se presentaron asimismo reclamos por mal arrumaje, falta de montacarga y otros, los que fueron reiterados a través de escrito de reclamo, presentado el 22 de noviembre de 2012, ante la recepción de las facturas impugnadas.



- ii. En virtud de ello, es incorrecta la afirmación realizada por la Entidad Prestadora, en el sentido que el reclamo fue presentado fuera del plazo legal, dado que el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM Terminals Callao S.A., dispone que la interposición de reclamos puede realizarse a través de correos electrónicos, añadiendo además que el conteo de los plazos se realiza en días hábiles y no en días calendarios.
- iii. Al haber cumplido con los requisitos de forma establecidos, corresponde a la Entidad Prestadora pronunciarse respecto a lo manifestado, en la medida que los correos electrónicos enviados entre el 31 de julio y el 3 de agosto de 2012 no obtuvieron respuesta alguna. Pese a dichos reclamos, APM emite nuevas facturas por los mismos conceptos reclamados, a pesar de no haberse pronunciado respecto de las quejas presentadas con anterioridad.
- iv. Dado lo expuesto, la resolución N° 1 resultaría nula, pues se trata de un acto administrativo que carece de motivación. Asimismo, las facturas emitidas por APM serían nulas, al pretenderse realizar a través de éstas, un cobro por criterios que han sido materia de reclamo en los correos electrónicos antes detallados.
4. El 9 de enero de 2013, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y su correspondiente absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos con los cuales declaró improcedente el reclamo de TRANSOCEANIC y agregando lo siguiente:
- i. Las facturas materia de impugnación fueron emitidas y entregadas a la apelante el 15 de agosto de 2012, esto es 72 días hábiles antes de la presentación del reclamo; por ello, y en virtud del artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APMTTC, que establece que el plazo para la interposición de los reclamos es de 60 días hábiles, se declaró improcedente lo solicitado por TRANSOCEANIC.
- ii. TRANSOCEANIC, en su escrito de apelación, cita correos electrónicos del 31 de julio al 3 de agosto de 2012, como prueba que los reclamos fueron presentados dentro del plazo legal, cuando las facturas fueron emitidas recién el 15 de agosto del mismo año.
- iii. En los referidos correos electrónicos, lo que la apelante solicita es mejorar la gestión operativa. Asimismo, se debe tener en cuenta que dichas comunicaciones, enviadas a través de correos electrónicos, son meras comunicaciones que detallan comentarios y solicitudes a la Gerencia de Operaciones, por lo que no se puede afirmar que estas, tengan el carácter ni naturaleza de reclamo formal presentado ante APM.
- iv. Si TRANSOCEANIC tenía la intención de presentar reclamo sobre las facturas emitidas, debió seguir el procedimiento correspondiente dentro del plazo legal establecido, proceso que la apelante conoce en su totalidad.



v. No se puede considerar que los correos electrónicos a los que se hace mención forman parte del presente reclamo, en la medida que dichos correos fueron remitidos con fecha anterior a la notificación de las facturas reclamadas en el presente proceso.

5. Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico (e), la Audiencia de Conciliación se llevó a cabo el 20 de febrero de 2013, no pudiendo arribarse a ningún acuerdo debido a la inasistencia de las partes. El 21 de febrero de 2013, se realizó la audiencia de vista con el informe oral de la Entidad Prestadora, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Son cuestiones en discusión a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:

- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de APM.
- ii. De establecerse la procedencia del recurso, determinar si se confirma o revoca la resolución emitida por APM.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1. EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

7. Del análisis del expediente, se puede establecer que el reclamo del usuario versa sobre una incorrecta facturación, subsumiéndose el pedido dentro del supuesto recogido en el inciso a) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), por lo que, en concordancia con el artículo 10 del mismo texto normativo², el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019- 2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...)

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes".

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias como instancia de apelación o segunda instancia administrativa

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación (...), revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras (...)".



8. El artículo 2.3. del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APM señala que los usuarios tienen un plazo de sesenta días para interponer sus reclamos ante APM³. Lo referido, se encuentra acorde con lo prescrito en el artículo 36 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN que señala cuál es el tiempo máximo que los usuarios tienen para interponer sus reclamos⁴.
9. Del sello del escrito de reclamo, se puede verificar que TRANSOCEANIC interpuso su reclamo el 22 de noviembre de 2012, es decir, 64 días después de la emisión de las facturas del 15 de agosto de 2012.
10. TRANSOCEANIC ha indicado que entre el 31 de julio al 3 de agosto de 2012, envió correos electrónicos al departamento de reclamos de APM, manifestando su disconformidad por la demora en el ingreso y salida de los vehículos, así como por la falta de logística necesaria para la descarga de la mercadería. Por ello, consideran que, en la medida que en los referidos correos electrónicos se cuestionan hechos de la misma naturaleza a los que originaron la emisión de las facturas reclamadas, carece de fundamento el declarar improcedente por extemporáneo el reclamo presentado, en la medida que ya se habían presentado escritos manifestando la disconformidad por los servicios prestados por APM.
11. Al respecto, el Reglamento de OSITRAN establece que el plazo que tiene los usuarios para interponer su reclamo, se computará desde el día que ocurran los hechos materia de reclamo o cuando estos sean conocidos, si el usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.
12. Teniendo en cuenta lo anterior, no se puede afirmar que los correos electrónicos remitidos entre el 31 de julio al 3 de agosto de 2012 están relacionados con el reclamo que se ventila en el presente proceso, ello en la medida que, la pretensión de la apelante es el dejar sin efecto el cobro de las facturas que fueron emitidas con fecha posterior a los referidos correos electrónicos.
13. Se aprecia, además que dichos correos electrónicos hacen referencia a la descarga de mercadería, que arribó con fecha anterior al arribo de la nave M/N STELLA FOMALHAUT; es decir, sobre hechos que no tienen relación con las facturas que se impugnan en el presente proceso.

³ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APM Terminals Callao, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 042-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 2.3.- Plazo para la Presentación de Reclamo

Los USUARIOS tienen un plazo de sesenta (60) días para interponer sus reclamos ante APM TERMINALS CALLAO S.A., el cual se contabilizará desde el día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos".

⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos

Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.



14. En tal sentido, TRANSOCEANIC interpuso su reclamo de manera extemporánea, teniendo en cuenta que ya se habían cumplido los 60 días establecidos tanto en el Reglamento de OSITRAN, como en el de APM.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60 y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN;


SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la Resolución N° 1 de fecha 29 de noviembre de 2012, emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A, en el Expediente N° APMT/CS/502-2012, a través de la cual se declaró improcedente el reclamo formulado por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.; quedando agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- NOTIFICAR la presente resolución a AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. y APM TERMINALS CALLAO S.A.

TERCERO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional del OSITRAN (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Rodolfo Castellanos Salazar, Héctor Ferrer Tafur, Ana María Granda Becerra y Juan Alejandro Espinoza Espinoza.


JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Presidente
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN