



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 75-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 75-2016-TSC-OSITRAN
APELANTE : YARA PERU S.R.L.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 02 emitida en el expediente
N° APMTC/CL/1016-2015

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 15 de abril de 2015

SUMILLA: *Si la Entidad Prestadora no resuelve el reclamo presentado dentro del plazo legal establecido, corresponde declararlo fundado, en aplicación de la regla del Silencio Administrativo Positivo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por YARA PERU S.R.L. (en adelante, YARA o la apelante) solicitando se deje sin efecto la resolución N° 2 emitida en el expediente N° APMTC/CL/1016-2015 (en adelante, la Resolución N° 2) por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 16 de noviembre de 2015, YARA interpuso reclamo ante APM solicitando se deje sin efecto el cobro de la factura N° 003-9487 emitida por el concepto de "Compensación por Cuadrilla No Utilizada" por un monto total ascendente a US \$ 6 608.00 (seis mil seiscientos ocho y 00/100 dólares de Estados Unidos de América) incluido IGV, argumentando lo siguiente:
 - i.- La factura reclamada ha sido mal emitida en la medida que se ha considerado en ella el cobro del IGV, pese a que el concepto facturado no está referido a la venta de un bien o la prestación de un servicio al tratarse de una compensación o indemnización que no se encuentra gravada con IGV.
 - ii.- La factura ha sido emitida por una determinada cantidad de horas de paralización, pero no explica en qué momento es que estas se generaron, supuestamente derivadas de la falta de camiones.
 - iii.- Finalmente, el nivel de servicio y productividad consignado en el Contrato de Concesión suscrito entre la Entidad Prestadora y el Estado Peruano indica que el tiempo de retiro de la mercancía no debería ser mayor a treinta minutos, el mismo que se computa desde



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 75-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

el ingreso de cada unidad de transporte hasta su retiro de las instalaciones de APM, tiempo que en el presente caso no se cumplió.

- 2.- Con fecha 21 de diciembre de 2015, YARA presentó un escrito ante APM indicando que en aplicación de los artículos 188.1 y 188.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444, había operado el Silencio Administrativo Positivo por falta de pronunciamiento de la Entidad Prestadora dentro de los plazos establecidos, correspondiendo que su reclamo fuera declarado fundado en todos sus extremos.
- 3.- Mediante Carta N° 1892-2015-APMTC/CL notificada el 29 de diciembre de 2015, APM comunicó a YARA la ampliación del plazo a 30 días hábiles para dar respuesta al reclamo presentado.
- 4.- El mismo 29 de diciembre de 2015, APM notificó a YARA la Resolución N° 1 mediante la cual declaró infundado el reclamo presentado. Dicha resolución se sustentó en los siguientes argumentos:
 - i.- Con fecha 25 de agosto de 2015 a las 05:25 horas atracó la nave Anemone de manifiesto N° 2015-02098 en el muelle 03 B, ocurriendo que su desatraque fue el 26 de agosto de 2015 a las 07:24 horas. Posteriormente, el 12 de setiembre de 2015, APM emitió la factura N° 003-009487, cuyo importe asciende a US \$ 6 608.00 (seis mil seiscientos ocho y cinco y 00/100 dólares de Estados Unidos de América) incluido IGV, correspondiente al recargo de dieciséis horas de Compensación de Cuadrilla no Utilizada de la señalada nave.
 - ii.- Con fecha 16 de noviembre de 2015 YARA presentó el reclamo contra la referida factura argumentando que se encontraba mal emitida debido a que el concepto definido en la glosa correspondía al tipo compensación/indemnización y no al de prestación de servicios, por lo que no se encontraba gravado con IGV. Agrego que APM debía acreditar que su nivel de servicio y productividad se encontraba dentro de lo establecido por el Contrato de Concesión.
 - iii.- Debido a la complejidad del reclamo, con fecha 03 de diciembre de 2015 APM emitió la comunicación N° 1892-2015-APMTC/CL notificada el 07 de diciembre de 2015 a YARA, por medio de la cual extendió el plazo para emitir resolución a 30 días hábiles.
 - iv.- De acuerdo con lo dispuesto en la Lista de Precios por otros Servicios y Recargos versión 2.0 vigente al momento de la prestación del servicio, APM se encuentra facultada a cobrar los servicios prestados a la nave, dentro de los cuales se encuentra comprendido el "Recargo por Compensación de Cuadrilla No Utilizada", el cual se aplica cuando al disponer del personal necesario para la prestación del servicio estándar, éste se cancela, se suspende o paraliza por decisión o responsabilidad de la línea naviera, el consignatario o sus representantes.
 - v.- En el presente caso, el recargo por compensación de cuadrilla no utilizada se aplicó como consecuencia de las paralizaciones ocurridas durante las labores de descarga de la





nave Anemone de manifiesto N° 2015-02098, las que ascendieron a un total de dieciséis horas debido a la falta de camiones, inconveniente que no fue responsabilidad de la Entidad Prestadora. Asimismo, destacó que dicho análisis se realizó en función a la información registrada en el documento denominado Estado de Hechos, en el cual se registran las paralizaciones por falta de camiones.

- vi.- El recargo por compensación de Cuadrilla No Utilizada está vinculado a la compensación por la asignación de personal, relacionada directamente a la contraprestación de una operación por lo que sí debe ser gravada con IGV.
 - vii.- APM presenta mensual y trimestralmente los Niveles de Servicio y Productividad que viene alcanzando.
- 5.- Con fecha 11 de enero de 2016, YARA presentó recurso de reconsideración contra la resolución N° 1, reiterando que había operado el Silencio Administrativo Positivo y agregando que en el supuesto de que no aplicase dicho silencio, APM no podía pretender cobrarles el concepto de compensación por cuadrilla no utilizada, cuando el nivel de servicio de productividad para el retiro de mercancía que ha venido presentando es mucho mayor a los 30 minutos señalados en su Contrato de Concesión, demoras que no pueden ser atribuidas al usuario, pues son imputables a APM.
- 6.- Mediante resolución N° 2 notificada el 28 de enero de 2016, APM declaró infundado el recurso de reconsideración presentado, reiterando los argumentos expuestos en la resolución N° 1 y agregando lo siguiente:
- i.- Con fecha 03 de diciembre de 2015, APM emitió las comunicaciones N° 1892-2015-APMTC/CL y 1893-2015-APMTC/CL notificadas a la YARA el 07 de diciembre de 2015 por medio de la cual extendió el plazo para emitir la Resolución N° 1 hasta por el plazo de 30 días hábiles. Considerando que APM cuenta con 15 días hábiles para la notificación de la Resolución, se cumplió el plazo pues desde la fecha de notificación del reclamo de YARA (16 de noviembre de 2015), hasta la fecha de notificación de la carta de ampliación (07 de diciembre de 2015) habían transcurrido 14 días hábiles, motivo por el cual no aplica el Silencio Administrativo Positivo.
 - ii.- El promedio de 30 minutos respecto al retiro de mercancía es un promedio obtenido de todas las operaciones realizadas a todas las naves que arriban en el mes y no a las operaciones solo de un consignatario.
- 7.- Con fecha 17 de febrero de 2016, YARA presentó recurso de apelación contra la resolución N° 2, reiterando lo argumentado en sus escritos anteriores y añadiendo que la comunicación de APM relativa a la prórroga de plazo para resolver fue notificada el 29 de diciembre de 2015, esto es, fuera del plazo establecido, debiendo de operar el Silencio Administrativo Positivo.
- 8.- El 9 de marzo de 2016, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la correspondiente absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 75-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 9.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 2 de APM.
- 10.- Determinar, de ser el caso, si corresponde el cobro de APM a YARA de la factura N° 003-9487 emitida por concepto de Recargo por Cuadrilla No Utilizada.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 11.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)², el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 12.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La resolución N° 2 de APM, que declaró infundado el recurso de reconsideración presentado fue notificada a YARA el 28 de enero de 2016.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 18 de febrero de 2016.
 - iii.- YARA presentó su recurso de apelación el 17 de febrero de 2016, es decir, dentro del plazo legal.
- 13.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG³, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas

¹ Reglamento Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN.

"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".

² Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

³ Ley N° 27444

"Artículo 209.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 75-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

respecto de la procedencia del cobro por el recargo por el concepto de cuadrilla no utilizada por parte de APM.

- 14.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.1.- SOBRE LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO A FAVOR DEL USUARIO

- 15.- Al respecto, de conformidad con el artículo 2.12 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM⁴ (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de APM) y el artículo 41 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN⁵ (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRAN), el plazo para resolver el reclamo presentado por YARA es de 15 días, contados a partir de la fecha de su presentación, pudiendo extenderse hasta 30 días mediante decisión motivada, en aquellos casos que sean considerados particularmente complejos.
- 16.- Es preciso recordar que según lo prescrito en el artículo 7 del Reglamento del OSITRAN⁶, en los procedimientos de reclamo, las Entidades Prestadoras como APM, tienen el carácter de "Entidad de la Administración Pública", conforme al numeral 8 del artículo I de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁷ (en adelante, LPAG), siéndoles exigibles las disposiciones de dicho reglamento, y en lo no previsto, las de la referida ley.

4 Reglamento Reclamos de APM

"2.12 Plazo Máximo para Resolver

APM TERMINALS CALLAO S.A. resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRIBUNAL.

En los de más casos los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de los mismos. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos."

5 Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución

La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos."

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

"Artículo 7.- A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al artículo I numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG".

7 LPAG

"Artículo I.- Ámbito de aplicación de la ley. La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública.

Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública.

(...)

8.- Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 75-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- 17.- Dentro del procedimiento administrativo las entidades de la Administración Pública, tales como APM, se encuentran sujetas a la obligación de emitir sus actos administrativos con sujeción a las normas que las regulan. Es decir la legalidad de un acto administrativo se debe verificar en función a la norma legal que le sirve de sustento⁸, en este caso, los Reglamentos de Reclamos de APM y OSITRAN, así como también las previstas en la LPAG.
- 18.- Ahora bien, tanto el Reglamento de Reclamos de APM, como el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, señalan que si la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el Silencio Administrativo Positivo (en adelante, SAP), y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente a favor del usuario⁹.
- 19.- Respecto al SAP, los numerales 188.1 y 188.2 del artículo 188 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁰, señalan que los procedimientos administrativos sujetos al SAP quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo, teniendo éste último carácter de resolución que pone fin al procedimiento.
- 20.- Adicionalmente como señala Morón Urbina, el Silencio Administrativo Positivo "produce la incompetencia del órgano-hasta ese momento a cargo de la instrucción del caso- por razón del tiempo para poder decidir sobre el asunto. De este modo, vencido el término final para resolver el expediente, queda sin competencia para dictar una resolución extemporánea¹¹".
- 21.- En el presente caso, el reclamo fue presentado por YARA el 16 de noviembre de 2015; en ese sentido, APM tenía hasta el 07 de diciembre de 2015 para emitir un pronunciamiento al respecto, pudiendo ampliar tal plazo para resolver por un periodo adicional de 15 días, a

⁸ MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica. Ed. 2011 pp.61.

⁹ Reglamento Reclamos de APM
" 2.12 Plazo Máximo para Resolver

(..)

En caso APM TERMINALS CALLAO S.A. omitiera pronunciarse en el plazo establecido en párrafo precedente, se aplicará el silencio administrativo positivo, y en consecuencia se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente para el USUARIO."

Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN.

"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución

(...)

Transcurrido el plazo resolutorio sin que la Entidad Prestadora hubiera emitido su pronunciamiento se aplicará silencio administrativo positivo, pudiendo el usuario solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes".

¹⁰ Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Ley N° 27444

"188.1 Los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24 de la presente Ley, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo. La declaración jurada a la que se refiere el artículo 3 de la Ley del Silencio Administrativo, Ley N° 29060 no resulta necesaria para ejercer el derecho resultante del silencio administrativo positivo ante la misma entidad."

188.2 El silencio administrativo tiene para todos los efectos el carácter de resolución que pone fin al procedimiento, sin perjuicio de la potestad de nulidad de oficio prevista en el artículo 202 de la presente Ley".

¹¹ MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica. Ed. 2011 pp.540.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 75-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

efectos de lo cual debían de emitir una resolución comunicando la ampliación de dicho plazo, tal como lo dispone su Reglamento de Reclamos.

- 22.- Sin embargo, de la revisión del expediente se aprecia que la carta N° 1892-2015-APMTC/CL, a través de la cual la Entidad Prestadora notificó a YARA de la ampliación del plazo para resolver, le fue notificada el 29 de diciembre de 2015, esto es, 29 días después de que el reclamo fuera presentado.
- 23.- Si bien APM refiere haber notificado la referida carta a la apelante el 07 de diciembre de 2015, según se verifica del expediente, dicho documento fue recibido por la empresa B-MAC ASOCIADOS S.A.C.¹², persona jurídica distinta a YARA PERU S.R.L.¹³ según consta del sello de recepción¹⁴ de la referida empresa.
- 24.- En ese sentido, se ha constatado que la Entidad Prestadora no cumplió con notificar la carta en cuestión en el domicilio de la apelante, conforme era su obligación de acuerdo a lo prescrito en el artículo 18.1 de la LPAG¹⁵.
- 25.- En consecuencia, al no haberse notificado debidamente a la apelante la carta que ampliaba el plazo a 30 días se ha configurado el SAP en el presente procedimiento, por lo que en virtud a lo dispuesto en el artículo 188 de la LPAG, el reclamo quedó aprobado en los términos solicitados por YARA en su escrito de reclamo del 16 de noviembre de 2015.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁶;

SE RESUELVE:

¹² Con número de RUC 20549862200.

¹³ Con número de RUC 20100193117.

¹⁴ Folio 28 del presente expediente.

¹⁵ Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Ley N° 27444

"18.1. La notificación del acto será practicada de oficio y su debido diligenciamiento será competencia de la entidad que lo dictó."

¹⁶ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN. Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN.
Artículo 60.- *Procedimientos y plazos aplicables*
(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) *Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- b) *Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- c) *Integrar la resolución apelada;*
- d) *Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda."*

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 75-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

PRIMERO.- DECLARAR insubsistentes los actos desarrollados por APM TERMINAL CALLAO S.A. a partir de la comunicación notificada el 29 de diciembre de 2015 al haber operado el Silencio Administrativo Positivo en favor de YARA PERU S.R.L.

SEGUNDO.- Como consecuencia, declarar la nulidad de las Resoluciones N° 1 y 2 emitidas por APM TERMINALS CALLAO S.A., y declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por YARA PERÚ S.R.L. respecto de la factura N° 003-9487, emitida por el concepto de Recargo por Cuadrilla no Utilizada, dejándose sin efecto su cobro.

TERCERO.- NOTIFICAR a YARA PERU S.R.L. y a APM TERMINALS CALLAO S.A. la presente resolución.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN