EXPEDIENTE	:	78-2015-TSC-OSITRAN
APELANTE	:	TRABAJOS MARÍTIMOS S.A.
ENTIDAD PRESTADORA	:	APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO	:	Resolución Nº 1 emitida en el expediente Nº APMTC/CL/0188-2015.

RESOLUCIÓN Nº 2

Lima, 8 de julio de 2015

SUMILLA: ***Si la Entidad Prestadora no cumple con informar de manera oportuna al usuario sobre las implicancias o pormenores que se puedan presentar durante las operaciones de embarque de contenedores durante el periodo de libre almacenamiento, entonces no corresponderá que éste pague por el servicio de almacenamiento (uso de área operativa).***

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por TRABAJOS MARÍTIMOS S.A. (en adelante, TRAMARSA o la apelante) contra la resolución Nº 1 emitida en el expediente Nº APMTC/CL/0188-2015 (en lo sucesivo, la resolución Nº 1), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1.- Con fecha 20 de marzo de 2015, TRAMARSA interpuso reclamo ante APM contra el cobro de 04 facturas: Nº 002-0137940; 002-0137922; 002-0137318 y 002-0137901 emitidas por el concepto de uso de área operativa. TRAMARSA afirma que no procede su cobro en la medida que su carga ingresó dentro del *stacking*[1] de APM.

2.- Mediante Resolución Nº 1 notificada el 30 de marzo de 2015, APM señaló lo siguiente:

i.- Durante los meses de noviembre de 2014, febrero y marzo de 2015, APM emitió 04 facturas cuyo importe total asciende a US $ 522.03 (Quinientos Veintidós y 03/100 Dólares de Estados Unidos de América), correspondientes al servicio de Uso de Área Operativa – Contenedores de Exportación.

[1] *Stacking*: Espacio físico de almacenaje, en donde las unidades esperan el embarque hacia la nave programada.

ii.- El 20 de marzo de 2015, TRAMARSA presentó su reclamo señalando su disconformidad con el cobro realizado, aduciendo que realizaron sus gestiones operativas de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos.

iii.- De acuerdo a la cláusula 8.19 del Contrato de Concesión, el servicio estándar, tanto en el caso del embarque como el de descarga de mercadería, incluye un período de permanencia de la carga en el almacén del Terminal Portuario libre de pago, así como de cualquier cargo por gasto administrativo, operativo u otro que implique la prestación del servicio estándar.

iv.- Asimismo, la cláusula citada establece que dicho periodo se computará desde que la nave ha terminado la descarga o una vez que la carga ingrese en el patio del Terminal Portuario para su posterior embarque, siendo el mismo de 48 horas para el caso de la carga contenedorizada.

v.- En virtud de lo expuesto, afirmó que el cálculo del período de libre almacenaje para el caso de contenedores de embarque se debe considerar desde cuando el contenedor ingresa al patio de contenedores de APM hasta su posterior embarque en la nave correspondiente. Asimismo, para el caso de los contenedores de importación, el cálculo del plazo de libre almacenamiento se deberá contabilizar a partir del fin de la descarga total de la nave. Transcurrido el plazo de 48 horas libres, se inicia el cobro por el servicio de uso de área operativa.

vi.- De otro lado, en relación al cómputo de plazos, el Código Civil señala – entre otras cosas – las siguientes reglas básicas respecto a la contabilización del plazo por unidad de tiempo = día:

a) que se cuenta de medianoche a medianoche (lo cual implica que un "día" puede ser las 24 horas que comprende desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas o una fracción);
b) el plazo se contabiliza desde el día siguiente, es decir, no incluye el día inicial; y,
c) el plazo incluye el día final.

vii.- No obstante ello, también se ha establecido que las partes definirán las reglas para el cómputo de plazo, con lo cual, las reglas antes mencionadas cuentan con un claro carácter dispositivo.

viii.- Agregó que, el numeral 3.3.3. del Reglamento de Tarifas (versión 3.2) señala expresamente que "toda fracción de día se considera como día completo". Por tanto, en caso la carga de un usuario permanezca un par de horas en el TNM o todo un día completo (24 horas), APM tendrá la potestad de cobrar el monto aplicable a la permanencia de la referida carga en las instalaciones del TNM; sobre todo si la estancia de la misma ha excedido el período de libre almacenaje comprendido dentro del servicio estándar.

ix.- Con relación a la emisión de las facturas, APM señala las 04 facturas Nº 002-0137940; 002-0137922; 002-0137318 y 002-0137901 impugnadas por la apelante, han sido correctamente cobradas, en la medida que los cobros han sido realizados respetando lo dispuesto en el Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APM (en adelante, Reglamento de Tarifas) y Tarifario vigentes en la fecha en que ocurrieron los hechos.

x.- Precisó que como en cualquier operación de embarque de carga, existe un orden de secuencia que hace que algunos contenedores sean embarcados primeros y otros después, en relación al tipo de carga, puerto de destino, si la carga es refrigerada o seca, etc.

xi.- Afirmó, además, que cumplió con comunicar vía correo electrónico la fecha y hora relacionada a las operaciones de cada nave con el fin que el usuario pueda enviar su mercadería dentro del plazo, en las que se indica el ETB de la nave así como el Cut Off.

xii.- En virtud del análisis antes expuesto, APM declaró infundado el reclamo correspondiente a las cuatro (04) facturas anteriormente señaladas.

3.- Con fecha 14 de abril de 2015, TRAMARSA presentó recurso de apelación contra la resolución Nº 1, respecto a las 04 facturas reclamadas, argumentando lo siguiente:

i.- La última resolución de OSITRAN que recae sobre el expediente 73-2013, recoge además la importancia del tema de la información que debe obtener el usuario, y las comunicaciones entre la empresa prestadora y éste, mencionando así, el artículo 5to de la Resolución de Consejo Directivo Nº 074-2011-CD-OSITRAN, el mismo que recoge los derechos de usuario respecto a la información necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que la entidad prestadora provee.

ii.- La referida resolución contempla además que "corresponde a APM probar que cumplió con comunicar adecuada y oportunamente a TRAMARSA la existencia de cualquier aspecto relevante que pudiera generar que el embarque de contenedores se realice más allá de las 48 horas de libre almacenamiento. Dicha información debe ser transmitida por correo electrónico o cualquier otro medio."

iii.- TRAMARSA ha solicitado información certera y veraz respecto a las causas que generan el cobro, basándose en una resolución de OSITRAN que recae sobre el expediente 73-2013, que recoge además la importancia del tema de la información que debe obtener el usuario, y las comunicaciones entre la empresa prestadora y éste. Menciona, así, el artículo 5to de la Resolución de Consejo Directivo Nº 074-2011-CD-OSITRAN, el mismo que recoge los derechos de usuario respecto a la información necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que la entidad prestadora provee.

Calle Los Negocios 182 piso 4, Surquillo - Lima
Central telefónica: 440-5115
www.ositran.gob.pe

iv.- Agregó que la información resultaría de vital importancia toda vez que sólo conociendo la misma, el Usuario podría determinar si le corresponde pagar por el servicio o reclamar a la entidad prestadora si considera que los hechos informados son responsabilidad del terminal portuario.

v.- Señaló que a efectos del cómputo del plazo, resulta necesario que APM considere tanto el artículo 8.19 del Contrato de Concesión como el artículo 7.1.2.2.1 del Reglamento de Tarifas, así como que tome en cuenta el Oficio N° 028-13-GRE-OSITRAN, mediante el cual se establece que el concepto de cobro por fracción de día no ha sido considerado en el Contrato de Concesión, no siendo factible el cobro por fracción de un día, considerándolo como si fuera un día completo, para los servicios que preste el Terminal.

4.- El 06 de mayo de 2015, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la correspondiente absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos en la resolución Nº 1 y añadiendo lo siguiente:

i.- Mediante oficio 028-13-GRE-OSITRAN, la Gerencia de Regulación remitió sus observaciones respecto a las modificaciones del Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APM, realizando la precisión respecto al concepto "Fracción" de unidades de tiempo mencionando que en el contrato de Concesión no se establece la fracción como unidad de tiempo, por lo que no sería correcto considerar este concepto como medida de cobro de facturación de los servicios regulados.

ii.- Asimismo, de acuerdo al Art. 183° del Código Civil, de aplicación supletoria al Contrato de Concesión, el plazo se computa por días naturales, esto es, todos los días, incluyendo los días sábados, domingos y feriados, quedando claro que la referencia a días calendario de Contrato de Concesión se identifica con los días naturales del Código Civil.

iii.- APM habría realizado el cobro de las facturas en virtud de lo establecido en el artículo 7.1.2.2 de su Reglamento de Tarifas y Política Comercial (en lo sucesivo, Reglamento de Tarifas de APM), el cual señala que a partir del vencimiento de las 48 horas libres de almacenamiento, "*...se inicia el cómputo de los días correspondientes al servicio de uso de Área Operativa, el cual termina cuando el contenedor es embarcado a la nave correspondiente, es decir, en la fecha en la que el contenedor abandona las instalaciones del TNM...*".

iv.- Indicó, que no todos los contenedores arriban al TNM al mismo tiempo, por lo que si el cálculo del período de libre almacenaje tomara como referencia al último contenedor en ingresar al Terminal, algunos contenedores tendrían un tiempo de libre almacenamiento superior a las 48 horas, afirmación que fue admitida por OSITRAN en el considerando 52 del Informe Nº 032-13-GRE-GS-GAL-OSITRAN, en el cual se precisó que lo que se busca evitar es que exista la posibilidad de que algunos contenedores se vean beneficiados con mayores

períodos libres de uso de área operativa y, de esta manera, el TNM pueda llegar a saturarse.

v.- Sobre la información proporcionada al usuario, informó que de acuerdo con el artículo 57º del Reglamento de Operaciones de APM, los Agentes Marítimos son los encargados de informar a los embarcadores (dentro de los cuales se encuentran los Depósitos Temporales), el tiempo límite para ingresar contenedores al Terminal para su posterior embarque, advirtiéndose que el nexo entre APM y dichos usuarios ocurre a través de los usuarios intermedios (Agentes Marítimos, quienes son los representantes de las naves que arriban al TNM), puesto que son éstos quienes solicitan los servicios de la nave y detallan las especificaciones de cada operación de embarque (a través del CAL en el caso de contenedores) o descarga (a través de los CDL, igualmente, en el caso de contenedores).

vi.- Con respecto al artículo 56º del mencionado Reglamento, APM realiza el embarque de contenedores de acuerdo a los planes de embarque (CAL) que aprueban las líneas navieras.

vii.- Señaló que las empresas navieras son las principales interesadas en que las operaciones de embarque se realicen en el menor tiempo posible, cuestionando de qué manera podría retrasar APM las operaciones de embarque y descarga en general, si son las propias líneas navieras las que se encargan de verificar el cumplimiento de los planes de embarque que ellas mismas aprueban.

viii.- Por otro lado, de acuerdo con el Procedimiento de recepción de contenedores de Exportación Directa (publicado en la página web de APM), es el Agente Marítimo quien recibe la información sobre la apertura del Stacking y Cut Off correspondiente, luego de haber enviado el CAL inicial. En dicho procedimiento se establece que el plazo de ingreso de los contenedores se inicia con horas de anticipación al tiempo estimado de inicio de operaciones de la nave.

ix.- Lo antes señalado, demuestra que APM programa sus operaciones no de manera arbitraria o bajo total liberalidad, sino que dicho planteamiento se ejecuta tomando en consideración la información que le es proporcionada por el agente marítimo (en su condición de representante de la nave), puesto que éste es quien se encuentra en mejor condición de prever cualquier retraso y/o inconveniente que pueda afectar el desarrollo de las operaciones de una nave en específico.

x.- Indicó que el principio de predictibilidad busca generar en los administrados una expectativa razonable respecto de la actuación de la Autoridad Administrativa para otorgar seguridad jurídica, de ahí que la norma exija la remisión de información veraz, completa y confiable sobre cada trámite frente a cualquier entidad. En ese sentido, la aplicación del Principio de Predictibilidad permite que la discrecionalidad de la Administración Pública, al

resolver determinados asuntos, no se convierta en arbitrariedad que limite los derechos de los usuarios.

xi.- En virtud a lo expuesto, las facturas impugnadas fueron correctamente emitidas y cobradas, puesto que la carga excedió el período de libre almacenaje previsto en el Contrato de Concesión.

5.- El 30 de junio de 2015, APM presentó alegatos finales, reiterando los argumentos esgrimidos en la resolución Nº 1 en la absolución del recurso de apelación, añadiendo lo siguiente:

i.- Se debe considerar que no todas las operaciones de embarque o descarga de una determinada nave se encuentran bajo el ámbito de competencia de APM, pues de acuerdo con el artículo 57º del Reglamento de Operaciones de APM, los Agentes Marítimos son los encargados de informar a los embarcadores (dentro de los cuales se encuentran los Depósitos Temporales) el tiempo límite para ingresar contenedores al TNM para su posterior embarque. De esta manera, el nexo entre APM y dichos usuarios ocurre a través de los usuarios intermedios (Agentes Marítimos), puesto que son estos quienes solicitan los servicios de la nave y detallan las especificaciones de cada operación de embarque o descarga.

ii.- El Agente Marítimo se encuentra conminado por el literal c) del artículo 6 del Reglamento de Agencias Generales, Agencias Marítimas, Agencias Fluviales, Agencias Lacustres, a tener a disposición la información detallada sobre las operaciones que realicen los Usuarios en la infraestructura de APM. Asimismo, conforme se señala en el artículo 36 del Reglamento de Operaciones, los Agentes Marítimos (quienes se encuentran en contacto directo con las naves) son los encargados de brindar la información respecto del tipo de operación y carga a favor de APM.

iii.- En caso se verificase algún tipo de vicisitud o circunstancia sobreviniente a la prestación de los servicios portuarios, será el Agente Marítimo quien se encuentre en mejor posición para brindar eficientemente la información específica a los Usuarios, quienes – además- son sus contrapartes contractuales o representan a las mismas, por el contrario, el traslado de aquella obligación a APM respecto de todos los Usuarios, generaría la asunción de un costo económico que impactaría negativamente en la estructura de costos del Administrador Portuario, y con ello, se generarían ineficiencias económicas en las operaciones.

iv.- En consecuencia, en el presente caso, no sería APM, sino los Agentes Marítimos, los encargados de suministrar la información a la que tienen derecho los usuarios, en la medida que ello corresponde a sus deberes legalmente asignados.

6.- Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico (e), la audiencia de conciliación programada para el 23 de junio de 2015 no pudo llevarse a cabo debido a la inasistencia de las partes.

7.- El 24 de junio de 2015, se realizó la audiencia de vista sin la asistencia de las partes, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:

i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de APM.

ii.- Determinar si APM tiene derecho a requerir a TRAMARSA el pago de las 04 facturas apeladas.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

9.- De la revisión del expediente administrativo, se puede establecer que el presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de TRAMARSA respecto al cobro, por parte de APM, de las 04 facturas mencionadas. Al respecto, el artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN), establece que el procedimiento de solución de reclamos de usuarios ante las entidades prestadoras, comprende, entre otros, los reclamos sobre la facturación y el cobro de los servicios por uso de infraestructura[2]. Dicho supuesto también se encuentra recogido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM[3] (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de APM); por lo que, en concordancia con el artículo 10

---

[2] **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias,** aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la entidad prestadora".

[3] **Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM.** Aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN

"1.5.3 Materia de Reclamos

(...)

1.5.3.1 La facturación y el cobro de los servicios que ofrece APM TERMINALS CALLAO S.A. derivados de la explotación de la INFRAESTRUCTURA, En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a APM TERMINALS CALLAO S.A.

del Reglamento de Reclamos de OSITRAN[4], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

10.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM[5], concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN[6], el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar[7].

11.- Por su parte, el artículo 28 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN dispone que los plazos se computan conforme a lo dispuesto en el artículo 133 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG), el cual dispone que el plazo expresado en días es contado a partir del día hábil siguiente de aquel en que se practique la notificación o la publicación del acto.

12.- En la misma línea, el numeral 1 del artículo 134 de la LPAG dispone que cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio y los feriados no laborables de orden nacional o regional[8]. En virtud a lo expuesto, es posible concluir que el plazo que tiene el usuario para presentar su recurso de apelación se computa en días hábiles.

---

[4] **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

[5] **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".

[6] **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".

[7] **LPAG**
"Artículo 133.- Inicio de cómputo

133.1 El plazo expresado en días es contado a partir del día hábil siguiente de aquel en que se practique la notificación o la publicación del acto, salvo que éste señale una fecha posterior, o que sea necesario efectuar publicaciones sucesivas, en cuyo caso el cómputo es iniciado a partir de la última.

133.2 El plazo expresado en meses o años es contado a partir de la notificación o de la publicación del respectivo acto, salvo que éste disponga fecha posterior".

[8] **LPAG**
"Artículo 134.- Transcurso del Plazo

13.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

i.- La resolución Nº 1 materia de impugnación fue notificada a TRAMARSA el 30 de marzo de 2015.

ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que TRAMARSA interponga su recurso de apelación venció el 22 de abril de 2015.

iii.- TRAMARSA presentó su recurso administrativo el 14 de marzo de 2015, es decir, dentro del plazo legal establecido.

14.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG[9], al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la procedencia del cobro por un servicio prestado por APM.

15.- 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.- PAGO DE LAS FACTURAS CUYO COBRO APM PRETENDE EFECTUAR A TRAMARSA

16.- Corresponderá realizar el análisis de fondo sobre las 04 facturas Nº 002-0137940; 002-0137922; 002-0137318 y 002-0137901.

II.2.1 SOBRE LAS FACTURAS EMITIDAS RESPECTO DE CONTENEDORES CON DESTINO EXPORTACIÓN

17.- El análisis de este asunto requerirá que se aborden los siguientes aspectos:

a) Sobre el servicio estándar de carga contenedorizada y el servicio especial de uso de área operativa.
b) Sobre la organización de los servicios que brinda APM en materia de contenedores.
c) Deberes de APM respecto a los usuarios del terminal.
d) Respecto del uso de área operativa.
e) Sobre la demora en el embarque de los contenedores de TRAMARSA.

134.1 *Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional.*

(...)"

[9] Ley Nº 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".

a) ***Sobre el servicio estándar de carga contenedorizada y el servicio especial de uso de área operativa***

18.- De acuerdo con el Contrato de Concesión[10], APM presta dos clases de servicios portuarios: estándar y especial. El literal b) de la cláusula 8.19 del Contrato de Concesión establece que el servicio estándar a la carga comprende los servicios de descarga o embarque de cualquier tipo de carga, entre ellas, la contenedorizada[11].

19. La mencionada cláusula señala también que dentro del servicio estándar de carga contenedorizada, se incluye el almacenamiento libre de pago de hasta 48 horas dentro del Terminal Portuario, precisando además que dicho plazo se computará desde que la nave termina la descarga o una vez que la mencionada carga haya ingresado en el patio del referido terminal portuario para su posterior embarque[12].

20. Asimismo, el Contrato de Concesión establece que transcurrido el plazo que corresponda según el tipo de carga, la Entidad Prestadora podrá cobrar el servicio de almacenaje portuario[13].

---

[10] Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Operación, Conservación y Explotación del Terminal Norte Multipropósito en el Terminal Portuario del Callao entre APM y el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y este a su vez por la Autoridad Portuaria Nacional, suscrito el 11 de mayo de 2011.

[11] ***Contrato de Concesión APM***
"8.19 Servicios Estándar
Comprende los servicios de descarga y/o embarque de cualquier tipo de carga, así como la utilización de la Infraestructura y Equipamiento Portuario requerido del Terminal Norte Multipropósito.
La Tarifa por este concepto incluye, para carga contenedorizada:
i) El servicio de descarga/embarque, incluyendo la estiba/desestiba, utilizando la Infraestructura y Equipamiento necesario.
ii) El servicio de tracción entre el costado de la Nave y el área de almacenaje, o viceversa en el embarque
iii) El servicio de manipuleo -en el área de almacenaje, patio y Nave- para la recepción de la carga de la Nave y carguío al medio de transporte que designe el Usuario, o viceversa en el embarque.
iv) El servicio de trinca o destrinca.
v) El servicio de verificación de la carga para la tarja, incluyendo la transmisión electrónica de la información.
vi) El servicio de pesaje, incluyendo la transmisión electrónica de la información;
vii) La revisión de precintos; y
viii) Otros servicios vinculados con regímenes aduaneros previstos en las Leyes
Disposiciones Aplicables, que deban prestarse únicamente en el Terminal por la Sociedad Concesionaria. No incluye, de ser el caso, los servicios relacionad con el movimiento de la carga para la realización del aforo o similares dentro del Terminal. La prestación de estos servicios en ningún caso afectará el cumplimiento de las obligaciones de carácter aduanero que correspondan a los diferentes operadores de comercio exterior, conforme a la normativa vigente.

[12] ***Contrato de Concesión APM***
8.19 Servicios Estándar
(...)
Asimismo, tanto en el caso de embarque como el de descarga, incluye una permanencia de la carga en el almacén del Terminal Norte Multipropósito de acuerdo a los establecido en el literal b) siguiente, libre de pago, así como de cualquier gasto administrativo, operativo u otros que implique la prestación del Servicio Estándar. Dicho plazo se contabilizará desde que la Nave ha terminado la descarga o una vez que la carga ingrese en el patio del Terminal Norte Multipropósito para su posterior embarque.
(...).
La carga podrá permanecer depositada en el Terminal Norte Multipropósito a libre disposición del Usuario, de acuerdo a lo siguiente, según tipo de carga:
- *Carga contenedorizada, hasta cuarenta y ocho (48) horas (...)"*

[13] ***Contrato de Concesión APM***
"8.19 Servicios Estándar
(...)
Transcurrido el plazo que corresponda según el tipo de carga, la SOCIEDAD CONCESIONARIA podrá cobrar el servicio de almacenaje portuario, en aplicación a lo dispuesto en la presente Cláusula Se precisa que no corresponde cobro retroactivo".

Calle Los Negocios 182 piso 4, Surquillo - Lima
Central telefónica: 440-5115
www.ositran.gob.pe

21. Como se puede apreciar de lo antes expuesto, para el servicio estándar de carga contenedorizada, el contrato establece que la mercadería de los usuarios podrá permanecer dentro del Terminal Portuario por un periodo de libre almacenamiento de 48 horas, sin que éstos tengan que pagar por tal servicio; finalizado dicho periodo, la Entidad Prestadora tiene el derecho a cobrar una determinada tarifa.

22. En ese sentido, más allá de estas 48 horas, se aplicará al servicio de almacenamiento una tarifa preestablecida en el Contrato de Concesión a partir del día calendario 3 al 6 o un precio a partir del séptimo día. Al respecto, debe tenerse en cuenta que el numeral 1.23.87 del Contrato de Concesión, señala que el monto que cobre APM por el almacenamiento a partir del día 7 lo determina libremente, puesto que no está sujeto a regulación[14].

b) Del cómputo del plazo durante la prestación del servicio de área operativa

23. Tal como se desprende de los actuados en el expediente, durante el embarque de contenedores la Entidad Prestadora establece como período de libre de almacenamiento 48 horas desde el momento en que la carga ingresa al patio del Terminal Portuario. Culminado este plazo, APM entiende iniciado el día 3, cuyo cómputo comienza desde el momento en que finaliza dicho período (libre almacenamiento) hasta las 23:59 horas de ese mismo día. En adelante, computa los días desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas.

24. Al respecto, TRAMARSA señala que APM estaría realizando de manera ilegal el cómputo del plazo del uso de área operativa, pues afirma que el período de almacenaje (por el que corresponde el cobro del servicio de uso de área operativa) debe comenzar al día siguiente de culminado las 48 horas de libre almacenamiento, de conformidad con el inciso 4 del artículo 183 del Código Civil[15].

25. Respecto al cómputo del plazo relacionado con el uso de área operativa, conviene tener presente que mediante Informe N° 032-13-GRE-GS-GAL-OSITRAN de fecha 3 de septiembre de 2013, las áreas técnicas de OSITRAN (Gerencias de Regulación y Estudios Económicos, Supervisión y Fiscalización y Asesoría Jurídica), opinaron[16] lo siguiente:

---

[14] ***Contrato de Concesión APM***
"*1.23.87. Precio*
Se refiere a las contraprestaciones que la SOCIEDAD CONCESIONARIA cobra por la prestación de Servicios Especiales, incluyendo los impuestos que resulten aplicables, de conformidad con lo establecido en la Cláusula

*8.20. **El Precio no estará sujeto a regulación***" [Subrayado y resaltado agregado].

[15] **Código Civil**
"***Reglas para cómputo del plazo***
Artículo 183.- El plazo se computa de acuerdo al calendario gregoriano, conforme a las siguientes reglas:
(...)
4.- El plazo excluye el día inicial e incluye el día del vencimiento.

[16] Es importante indicar que en el referido Informe N° 032-13-GRE-GS-GAL-OSITRAN las mencionadas áreas de OSITRAN efectuaron un análisis de los argumentos señalados en la Carta N° 068-2013-APMTC/GG, en atención al Oficio N° 028-13-GRE-OSITRAN, con ocasión a la modificación del Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APM TERMINALS CALLAO S.A.

" (...) si bien el numeral 4 del artículo 183 del Código Civil establece que el cómputo del plazo excluye el día inicial, dicha disposición no sería aplicable para el caso de contenedores, puesto que, como se ha indicado, el Contrato de Concesión prescribe que el plazo libre es de 48 horas, cómputo que está incluyendo el día inicial, con lo cual al término dicho plazo empieza el cómputo del día 3 por el cual APM está autorizada a cobrar, de conformidad con el Anexo 5 de dicho Contrato de Concesión. Realizar el cómputo de otra manera significaría otorgar más de 48 horas libres a los contenedores, situación que no está prevista en el Contrato de Concesión

En tal sentido, bajo el amparo del artículo 184 del Código Civil, en el Contrato de Concesión con relación al cómputo de días libres para contenedores se ha excluido la regla del numeral 4 del artículo 183 de dicho cuerpo normativo. "

[El subrayado es nuestro]

26. Con relación a lo alegado por TRAMARSA, respecto a que APM viene considerando la fracción de día como un día completo, conviene considerar lo que señala el Informe N° 032-13-GRE-GS-GAL-OSITRAN:

"En la realidad, el cómputo de un plazo no necesariamente coincide con la hora inicial de un día, esto es, las 00:00 horas. Puede darse el caso que el plazo se inicie en una hora intermedia, por ejemplo, a las 13:00 horas, lo que significa que desde ese momento hasta las 24:00, se computará un día. Evidentemente, luego de las 24:00 de cualquier día, se computará el inicio de un nuevo día.

La mal llamada fracción de día es, en realidad, un día para efectos legales, siempre que se verifique en el rango de las 00:00 horas hasta las 24:00 horas de ese mismo día. En todo caso, es irrelevante que se adicione en el tarifario la frase "fracción de día", porque al margen de la hora en que se retire la carga, se computan días y no horas.

De lo señalado anteriormente, el Contrato de Concesión permite que el concesionario realice el cobro considerando como unidad de tiempo el día, al margen de la fracción del mismo en que se retira o embarca la carga, y para el caso de Contenedores el cómputo del plazo incluye el día inicial."

27. Como se verifica en el mencionado informe, las áreas técnicas de OSITRAN han precisado que la regla establecida en el numeral 4 del artículo 183 del Código Civil, no aplica para computar el plazo relacionado con el uso del área operativa, puesto que, tal como lo permite el artículo 184 del referido texto legal[17] dicha condición ha sido modificada por el Contrato de Concesión, el cual establece de manera expresa que finalizado el periodo de libre almacenamiento de la carga contenedorizada, APM tiene derecho al cobro de la tarifa correspondiente.

28. A la luz de lo expuesto anteriormente, este Tribunal considera, que culminadas las 48 horas de permanencia de la carga, empieza a computarse el primer día de cobro, lo que quiere decir que desde el momento en que finaliza el período de libre almacenamiento hasta las 23:59 horas de ese mismo día, APM tiene derecho a

[17] Código Civil
"Reglas extensivas al plazo legal o convencional
Artículo 184.- Las reglas del artículo 183 son aplicables a todos los plazos legales o convencionales, salvo disposición o acuerdo diferente".

facturar los servicios que presta por el uso de área operativa en el Terminal Portuario, puesto que el cómputo de dicho servicio, de acuerdo al Anexo 5 del Contrato de Concesión, se realiza en días y no por horas[18].

29. Ahora bien, considerar una interpretación en contrario, esto es, que desde el momento del día en que finaliza el período de libre almacenamiento (por ejemplo desde las 15: 43 horas hasta las 23:59 horas de dicho día) no se cobre el servicio de uso de área operativa, implicaría extender el plazo de 48 horas contrariamente a lo establecido en el contrato de concesión.

30. El Informe N° 032-13-GRE-GS-GAL-OSITRAN es el documento que, de manera cierta y expresa, explica cuál es la metodología de cálculo para el período de 48 horas de libre almacenamiento que establece el Contrato de Concesión y por ende, desde qué momento se habilita a la Entidad Prestadora a realizar el cobro por sus servicios, en este caso, por el de uso de área operativa.

31. En atención a lo expuesto, lo alegado por TRAMARSA en este extremo carece de sustento.

c) *Sobre la organización de los servicios que brinda APM en materia de embarque de contenedores*

32. En torno a la manera cómo se deben prestar y organizar los servicios que se brindan al interior del Terminal Portuario, el numeral 8.1 de la cláusula 8 del Contrato de Concesión establece:

> *"La Explotación del Terminal Norte Multipropósito por la SOCIEDAD CONCESIONARIA constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual la SOCIEDAD CONCESIONARIA recuperará su inversión en las Obras, así como un deber, en la medida en que la SOCIEDAD CONCESIONARIA está obligada a mantener la operatividad de dicho Terminal Portuario así como a prestar los servicios a los Usuarios.* (...)
>
> *La SOCIEDAD CONCESIONARIA tiene el derecho a disponer la organización de los Servicios dentro del Terminal Norte Multipropósito y a tomar las decisiones que, considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato de Concesión y las Leyes y Disposiciones Aplicables. Este derecho comprende la libertad de la SOCIEDAD CONCESIONARIA en la dirección y gestión del negocio, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato de Concesión y en las Leyes y Disposiciones Aplicables."*
>
> [El subrayado es nuestro]

---

[18] Contrato de Concesión

ANEXO 5
REGIMEN TARIFARIO
I. ESTRUCTURA TARIFARIA Y NIVEL TARIFARIO
(...)
Servicio Especiales con Tarifas
Almacenamiento contenedores llenos (Del día 3 calendario al 6 inclusive)

Calle Los Negocios 182 piso 4, Surquillo - Lima
Central telefónica: 440-5115
www.ositran.gob.pe

33. Vinculado con lo anterior, el numeral 8.2 de la cláusula 8 del referido Contrato señala:

> *"Corresponde a la SOCIEDAD CONCESIONARIA* ***diseñar y administrar*** *los Servicios que proporcionará a los Usuarios del Terminal Norte Multipropósito de conformidad con los parámetros establecidos para tal efecto en el Contrato de Concesión y en el Expediente Técnico".*
>
> [El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

34. De la aplicación conjunta de las cláusulas 8.1 y 8.2 del Contrato de Concesión, se advierte con claridad que es obligación y, a la vez, facultad de APM llevar a cabo la prestación de los servicios portuarios al interior del terminal, para lo cual la Entidad Prestadora debe organizar su prestación de acuerdo con los recursos (operativos y humanos) con los que cuente. Ello es consistente con un esquema regulatorio basado en un enfoque de mercado (*market-based approach*), que busca promover que los concesionarios, en contextos de industrias que enfrentan riesgos complejos e inciertos, planeen su propia actividad económica con el fin de satisfacer el interés público (*Performance-based regulation*). En ese sentido, lo que le interesa al Regulador (OSITRAN) es evaluar si la actividad desplegada por el Concesionario alcanza el resultado previsto en el Contrato de Concesión (output), dejando amplia libertad al concesionario para utilizar cualquier medio o tecnología que le permita obtener ese resultado.[19]

35. En razón de ello, APM puede administrar el terminal, destinar recursos, coordinar y realizar todo tipo de acciones que estime necesarios de manera autónoma. Dicho de otro modo, lo que el Contrato le otorga al Concesionario es la facultad de gestionar el terminal de la manera que más le resulte conveniente, respetando, claro está, sus obligaciones contractuales y las normas legales vigentes.

d) *Deberes de APM respecto a los usuarios del terminal.*

Derecho de los usuarios del Terminal Portuario a acceder a información de los servicios

36. El término "usuario" es definido por la cláusula 1.23.113 del Contrato de Concesión como la persona natural o jurídica que recibe los servicios brindados por la Entidad Prestadora. Por su parte, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN define al Usuario como la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de usuario intermedio o usuario final.[20]

---

[19] Ver COGLIANESE, C and LAZER, D (2003) *"Management-Based Regulation: Prescribing Private Management to Achieve Public Goals"*, Law & Society Review, Volume 37, Issue 4, pp. 691–730.

[20] El Reglamento define al usuario intermedio y final de la siguiente manera:
1.- Usuario intermedio: Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros. Son ejemplos de usuarios intermedios, entre otros, los siguientes:
- las líneas aéreas;
- los agentes marítimos,
- los transportistas de carga o pasajeros, por ferrocarril o carretera o utilizando puertos.
Este tipo de usuarios pueden ser operadores secundarios.

Calle Los Negocios 182 piso 4, Surquillo - Lima
Central telefónica: 440-5115
www.ositran.gob.pe

37. Dicho ello, si bien APM está facultado para obtener beneficios económicos [21] de la concesión a través de la prestación de los servicios portuarios[22], también debe cumplir con las obligaciones derivadas del Contrato de Concesión y el marco normativo vigente, entre ellas, con sus obligaciones relacionadas con el respeto a los derechos de los usuarios. Un derecho que ostentan los usuarios y que APM debe respetar en todo momento es el derecho a acceder a información sobre la forma en que los servicios serán brindados.

38. En ese sentido, la cláusula 8.6 del Contrato de Concesión señala que APM es responsable frente a los usuarios de brindar información suficiente sobre los términos y condiciones en los que los servicios serán brindados:

> *8.6. La SOCIEDAD CONCESIONARIA es responsable de brindar a los Usuarios:*
>
> *(ii) **La información suficiente sobre las Tarifas, Precios, así como los términos y condiciones aplicables a los Servicios que presta**, conforme a este Contrato de Concesión y a las Normas Regulatorias;*
>
> [El subrayado y resaltado es agregado]

39. El derecho de los usuarios de acceder a información a que se refiere el Contrato de Concesión, se encuentra desarrollado en disposiciones emitidas por el Regulador, concretamente, para el ámbito portuario, en la Resolución de Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN, Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, cuyos artículos 5 , 7 y 12 establecen lo siguiente:

> ***"Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de la servicios aeroportuarios y portuarios.***

2.- Usuario final: Aquel que utiliza de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o por los usuarios intermedios.
Se considera usuario final, entre otros, a:
- Los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la infraestructura en los términos definidos en el Reglamento General del OSITRAN; y,
- Los dueños de la carga

[21] **Contrato de Concesión**

"2.7.- Sin perjuicio de las declaraciones contenidas en la Cláusula 3.2, el CONCEDENTE y la APN declaran y reconocen expresamente que: (...) (iii) la SOCIEDAD CONCESIONARIA tiene el derecho a la ejecución y/o prestación exclusiva de todos y cada uno de los Servicios que se pueden brindar dentro del Terminal Norte Multipropósito a partir de la Toma de Posesión".

[22] **Contrato de Concesión**

"1.23.87.- Precio

Se refiere a las contraprestaciones que la SOCIEDAD CONCESIONARIA cobra por la prestación de Servicios Especiales, incluyendo los impuestos que resulten aplicables, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 8.20. El Precio no estará sujeto a regulación.

(...)

1.23.102. Tarifa

Contraprestación económica que, de acuerdo a lo previsto en este Contrato de Concesión, cobrará la SOCIEDAD CONCESIONARIA por la prestación de los Servicios Estándar o de ser el caso, de un Servicio Especial, de acuerdo a lo que establezca el REGULADOR, sin incluir los impuestos que resulten aplicables".

(...) la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de los servicios aeroportuarios y portuarios está regida por los siguientes principios:

a) Transparencia.- *El Usuario debe tener* ***pleno acceso a toda la información relevante sobre los servicios brindados por las Entidades Prestadoras y sus condiciones, que resulte imprescindible*** *para el adecuado uso de los servicios aeroportuarios o portuarios (...)".*

*"**Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-***

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

a) A la información

El Usuario debe recibir información ***necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada*** *sobre los servicios que las Entidades Prestadoras prestan a fin de poder utilizarlos integralmente... Igualmente tienen derecho a conocer, con la debida anticipación, sobre cualquier circunstancia que altere los servicios".*

*"**Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora***

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

e) Proveer a los usuarios de información sobre sus derechos y obligaciones, así como de los servicios disponibles, a fin que puedan ser usados integralmente".

[El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

40. En tal sentido, todo usuario del Terminal Portuario tiene el derecho a que APM le otorgue información necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre las condiciones en las que los servicios serán brindados. Dicha información debe ser brindada por la Entidad Prestadora, toda vez que ostenta el control de los servicios que se prestan al interior del puerto, encontrándose, por tanto, en mejor posición para suministrarla.

41. El acceso a la información de los usuarios también se encuentra regulado en disposiciones del Reglamento de Operaciones de APM, aprobado por Resolución N° 486-2011-APN/GG[23] de la Autoridad Portuaria Nacional, aplicable al presente caso por razones de temporalidad, en cuyo artículo 6 se señala:

"Artículo 6.- Es responsabilidad de APM Terminals: planificar, coordinar, ***comunicar*** *y ejecutar las operaciones, de acuerdo a los estándares establecidos en el Contrato de Concesión".*

[El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

[23] El Reglamento vigente es la versión 2 aprobada por Carta N° 1173-2013-APN/GG del 6 de noviembre de 2013.

Calle Los Negocios 182 piso 4, Surquillo - Lima
Central telefónica: 440-5115
www.ositran.gob.pe

42. Como se puede apreciar, el Contrato de Concesión, el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, y el Reglamento de Operaciones de APM reconocen el derecho de los usuarios de acceder a información completa y detallada sobre la forma en que los servicios serán brindados por APM.

43. Cabe señalar que ese derecho no sólo lo ostenta el usuario cuando la Entidad Prestadora vaya a programar la prestación de un servicio, sino también se extiende a toda la cadena logística portuaria en la que la Entidad Prestadora participa como proveedora. En ese sentido, el usuario tiene derecho a que se le informe sobre la manera en que se vienen prestando los servicios, así como de la existencia de hechos o circunstancias que puedan alterar un servicio cuya prestación ya ha sido planificada.

44. El derecho de acceder a información de los usuarios es de suma importancia, toda vez que les permite efectuar un cálculo adecuado y certero sobre los tiempos y costos en los que tendrá que incurrir al realizar operaciones dentro de la cadena logística portuaria. Por tal razón, dicha información resultaría útil a fin de que los usuarios puedan adoptar las decisiones que más les convengan y que les permitan maximizar sus beneficios, evitando así, incurrir en sobrecostos no esperados.

Las comunicaciones entre la Entidad Prestadora y los Usuarios a efectos de coordinar la prestación de servicios portuarios

45. El Reglamento de Operaciones de APM[24] vigente, a través de los artículos 54, 55, 56 y 61, establece disposiciones específicas sobre la forma en que la Entidad Prestadora brindará información a los usuarios del terminal portuario sobre los servicios que presta:

> *"Artículo 54.- APM TERMINALS **coordinará con los usuarios** registrados ante el Terminal Portuario, la prestación de sus correspondientes servicios. Las empresas que desarrollen actividades en las instalaciones, deben asignar una persona que coordine y supervise las labores y responda por el personal durante la ejecución de las operaciones.*
>
> *Artículo 55.- **Las comunicaciones entre los usuarios y APM TERMINALS se realizan vía correo electrónico o cualquier otro medio documentado**. Las comunicaciones comprenderán aspectos relacionados a las naves, operaciones de embarque y descarga de mercadería, movilización de carga, almacenaje, transporte, disposiciones especiales y de seguridad para mercancía peligrosa, así como cualquier otro requerimiento de los usuarios.*
>
> *Artículo 56.- La planificación de las operaciones portuarias se llevará a cabo a fin de organizar, coordinar, asignar y controlar los recursos del Terminal Portuario para las operaciones que sean solicitadas por los usuarios.*
>
> *Contempla las siguientes acciones:*
>
> *a.- Planear e impartir las disposiciones para el desarrollo de las operaciones.*

[24] Modificación del Reglamento Interno de Operaciones del Terminal Norte Multipropósito del Terminal Portuario del Callao, aprobado por Resolución de Gerencia General Nº 458-2013-APN/GG de fecha 30 de setiembre de 2013.

b.- Evaluar la magnitud de cada operación, recursos necesarios, posibilidades de congestión y medidas a adoptarse.

c.- Planear la asignación de amarraderos.

d.- Planear la asignación de zonas de almacenamiento".

"Artículo 61.- APM TERMINALS es responsable de:

61.1.- Organizar, conformar y conducir la junta de operaciones electrónica, a fin de garantizar que los servicios y actividades portuarias se realicen en forma eficiente, segura y oportuna.

61.2.- Hacer de conocimiento de la comunidad portuaria las políticas y procedimientos de asignación de muelles, amarradores y otros servicios, bajo criterios de transparencia y no discriminación.

61.3.- Establecer prioridad y programar el ingreso, permanencia y salida del Terminal Portuario, de acuerdo a las prioridades de atraque y desatraque antes mencionadas, transmitiendo esta información a la APN.

61.4.- Informar vía correo electrónico o vía website (http//www.apmterminals.com/americas/callao) la asignación de amarraderos juntos con la lista de arribos de naves.

Las comunicaciones entre el Terminal Portuario y los usuarios se establecerán vía correo electrónico. Para tal efecto, toda la información concerniente a la asignación de los amarraderos deberá ser enviada por estos medios".

[El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

46. De la lectura de estos artículos se advierte, en primer lugar, que la información sobre la prestación de los servicios portuarios requiere acciones constantes de coordinación y comunicación entre la Entidad Prestadora y los usuarios del terminal portuario. Ello se debe a que las operaciones portuarias contienen un alto grado de complejidad, por lo que se hace necesario que el usuario tenga contacto constante con la Entidad Prestadora de manera tal que le informe sobre cualquier aspecto que pueda tener relación con el servicio a ser prestado o sobre cualquier evento o circunstancia que pueda alterar su prestación.

47. En este orden de ideas, APM tiene que coordinar con los usuarios los pormenores de las operaciones portuarias, para que posteriormente, en ejercicio de la potestad de gestionar el terminal, determine la forma en que dichas operaciones serán llevadas a cabo, lo cual deberá ser informado al usuario de manera oportuna, con la finalidad de que este último, en virtud del derecho de información que ostenta, tome conocimiento del alcance del servicio que recibirá, así como de las obligaciones que como usuario debe asumir, entre ellas, el pago de tarifas o precios.

Calle Los Negocios 182 piso 4, Surquillo - Lima
Central telefónica: 440-5115
www.ositran.gob.pe

48. Ahora bien, el artículo 55 del Reglamento de Operaciones de APM señala los medios a través de los cuales la Entidad Prestadora coordina con los usuarios sobre los servicios portuarios que brindará:

i.- A través de correo electrónico u otro medio documentado

49. Por su parte, el artículo 61, numeral 61.4 establece las responsabilidades de APM en las operaciones portuarias entre las que se encuentra la siguiente:

ii.- Informar vía correo electrónico o *website* la asignación de amarraderos junto con la lista de arribo de naves. Reitera además lo señalado en el artículo 50 en el sentido que las comunicaciones entre el Terminal Portuario y los usuarios se establecen vía correo electrónico y con respecto a la asignación de amarraderos señala que debe comunicarse por correo electrónico.

50. Al respecto, siguiendo el criterio ya establecido por el TSC[25] y lo determinado en el artículo 1392 del Código Civil[26], el Tarifario, la Política Tarifaria y cualquier "*reglamento interno*" de las Entidades Prestadoras dirigido a los usuarios de los servicios derivados de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público, constituyen cláusulas generales de contratación, puesto que en estos documentos se encuentran las condiciones preestablecidas de manera general y abstracta por una de las partes, en este caso APM, y que van dirigidas a regular sus relaciones contractuales futuras con sus usuarios quienes únicamente se adhieren a dichas condiciones.

51. En ese sentido, las estipulaciones del Reglamento de Operaciones de APM, deben considerarse e interpretarse teniendo en cuenta las disposiciones del Código Civil que regulan este tipo de relaciones contractuales, como el artículo 1401 que prescribe lo siguiente:

> ***"Artículo 1401.- Interpretación Contra el Estipulante***
>
> *"Las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación o en formularios redactados por una de las partes, se interpretan en caso de duda, a favor de la otra".*

52. Por consiguiente, en el supuesto de que se presente más de una interpretación posible, se debe elegir a aquella que favorece a quien no elaboró dichas cláusulas generales de contratación, en el caso bajo análisis nos referimos al Reglamento de Operaciones.

---

[25] Expediente N° 015-2009-TSC-OSITRAN, 047 y 048-2009-TSC-OSITRAN y 028-2010-TSC-OSITRAN.

[26] Código Civil

> ***"Artículo 1392.- Cláusulas generales de contratación***
>
> *Las cláusulas generales de contratación son aquéllas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos".*

53. Teniendo en cuenta la regla de interpretación mencionada, de las alternativas de interpretación planteadas en los considerandos 38 y 39 (i) correo electrónico u otro medio documentado; ii) correo electrónico o website) , la que más favorece al usuario es aquella que determina que la información debe serle transmitida a través del correo electrónico u otro medio documentario, puesto que se considera que por este medio es más seguro confirmar, corroborar y acreditar que efectivamente, APM cumplió con su obligación de informarles adecuadamente sobre los aspectos relacionados a las operaciones que conciernan o afecten a sus intereses.

54. Además, el numeral 61.4 del Reglamento de Operaciones se refiere **únicamente a la asignación de amarraderos**; sin embargo, en el artículo 55 de este reglamento se establece expresamente que las comunicaciones entre APM y los usuarios se realizarán por correo electrónico o cualquier otro medio documentado, comprendiendo aspectos adicionales y más completos que la referida asignación, como son los relacionados con las naves, operaciones de embarque y descarga de mercadería, movilización de carga, almacenaje, transporte, disposiciones especiales y de seguridad para mercancía peligrosa, así como cualquier otro requerimiento de los usuarios.

55. Dicho ello, se advierte que en el artículo 55 de dicho Reglamento se establece expresamente que las comunicaciones entre APM y los usuarios se realizan por correo electrónico o cualquier otro medio documentado en aspectos relacionados con las naves, operaciones de embarque y descarga de mercadería, movilización de carga, almacenaje, transporte, disposiciones especiales y de seguridad para mercancía peligrosa, así como cualquier otro requerimiento de los usuarios. En tal sentido toda información vinculada a las operaciones portuarias debe ser transmitidas a todos los usuarios de los servicios a través del correo electrónico o medio documentado, puesto que se considera que a través de este medio es más seguro confirmar, corroborar y acreditar que efectivamente APM cumplió con su obligación de informarles adecuadamente sobre los aspectos relacionados a las operaciones que conciernan o afecten a los intereses de éstos.

56. Con respecto a la asignación de amarraderos, el artículo 61 establece nuevamente la obligación de comunicar por correo electrónico y además para este caso y para la publicación de la lista de arribo de naves se podrá publicar además, vía website.

57. En razón de ello, el uso del *website* debe entenderse como un método complementario pero no alternativo ni sustituto del correo electrónico o medio documentado para el caso de información al usuario de asignación de amarraderos y lista de arribo de naves. Considerando ello, toda información que remita la Entidad Prestadora a los usuarios a efectos de coordinar la prestación de servicios portuarios, deberá efectuarse a través de correo electrónico o medio documentado, puesto que con estos medios se puede acreditar de manera fehaciente e indubitable que el usuario tomó conocimiento efectivo, de parte de la Entidad Prestadora, de las particularidades del servicio portuario brindado.

58. De lo desarrollado hasta el momento, con relación a la facultad de explotación del Terminal Portuario y al derecho de los usuarios de acceder a información, se puede señalar lo siguiente:

i.- APM tiene el derecho de exclusividad para explotar de la infraestructura portuaria y la facultad de organizar las operaciones portuarias.

ii.- APM tiene la obligación de brindar a los usuarios la información relevante respecto de los servicios a ser brindados, lo que incluye la programación de las operaciones, así como cualquier aspecto que pueda alterar la programación efectuada.

iii.- Toda información que remita la Entidad Prestadora al usuario a efectos de coordinar la prestación de servicios portuarios, deberá efectuarse a través de correo electrónico o medio documentado, siendo la publicación a través de la página web un medio complementario más no alternativo para el caso de asignación de amarraderos y lista de arribo de naves.

e) <u>Respecto del servicio de uso de área operativa</u>

La relación entre el exportador, el agente de aduanas, el depósito temporal y la SUNAT

59. El servicio de uso de Área Operativa para contenedores materia de la presente resolución, se encuentra relacionado con las operaciones de exportación. En ese sentido, de conformidad con el artículo 23 y 24 de la Ley General de Aduanas (en adelante, LGA), aprobada por Decreto Legislativo N° 1053, las operaciones de exportación requieren la participación de un agente de aduanas (despachador aduanero) quien representa al embarcador de las mercancías[27].

60. Por otro lado, toda operación de exportación puede ser efectuada de manera directa o indirecta. El primer caso ocurre cuando la mercancía a exportar es remitida directamente del local del exportador (embarcador o cargador) hasta el puerto. El segundo caso se da cuando la carga debe dirigirse del almacén del exportador a un depósito temporal (almacén extraportuario) para los controles respectivos, para posteriormente dirigirse al Terminal Portuario. En el caso que nos ocupa, el uso del

[27] Ley General de Aduanas, Decreto Legislativo N° 1053.

"Artículo 23.- Agentes de aduana
Los agentes de aduana son personas naturales o jurídicas autorizadas por la Administración Aduanera para prestar servicios a terceros, en toda clase de trámites aduaneros, en las condiciones y con los requisitos que establezcan este Decreto Legislativo y su Reglamento.

Artículo 24.- Mandato
Acto por el cual el dueño, consignatario o consignante encomienda el despacho aduanero de sus mercancías a un agente de aduana, que lo acepta por cuenta y riesgo de aquellos, es un mandato con representación que se regula por este Decreto Legislativo y su Reglamento y en lo no previsto en éstos por el Código Civil.
El mandato se constituye mediante:
a) el endoso del documento de transporte u otro documento que haga sus veces;
b) poder especial otorgado en instrumento privado ante notario público; o
c) los medios electrónicos que establezca la Administración Aduanera."

Calle Los Negocios 182 piso 4, Surquillo - Lima
Central telefónica: 440-5115
www.ositran.gob.pe

área operativa, cuyo cobro se reclama, fue realizado a través de un depósito temporal, por lo se hace necesario referirse a la participación de este depósito en el procedimiento de exportación.[28]

61. El depósito temporal es definido por el artículo 2 de la LGA como el local donde se ingresan y/o almacenan temporalmente mercancías pendientes de la autorización de levante por la autoridad aduanera[29]. Antes del ingreso de las mercancías al depósito temporal, el agente de aduanas remite electrónicamente a la SUNAT la Declaración Aduanera de Mercancías (en lo sucesivo, DAM)[30]. Una vez que la DAM es devuelta al agente de aduanas, debidamente numerada, la mercancía podrá ser ingresada al depósito temporal.[31]

62. Luego de los controles aduaneros llevados a cabo por la SUNAT en el depósito temporal, éste debe remitir las mercancías al puerto a efectos de su embarque correspondiente en el buque[32].

La relación entre la nave (agente marítimo), el terminal portuario y el embarcador.

63. El embarque de mercancías para exportación requiere que previamente se conozca el día y la hora en que la nave arribará al puerto. Para poder conocer esta información se requiere la interacción conjunta entre el agente marítimo (representante de la nave) y la Entidad Prestadora.

64. En ese sentido, de acuerdo con el artículo 36 del Reglamento de Operaciones de APM, en el caso de naves con contenedores, el agente marítimo deberá comunicar, vía correo electrónico, el arribo de la nave con una anticipación no menor de (setenta y dos) 72 horas.

> *"Artículo 36.- Naves de contenedores*
> *El Agente Marítimo, representante de la nave, deberá comunicar vía correo electrónico al Terminal Portuario, con una anticipación no menor de setenta y dos (72) horas, el arribo de su nave con indicación expresa de fecha y hora, calado y tipo de operación y la información preliminar de carga y descarga."*

65. Asimismo, previo al arribo, de conformidad con el artículo 57 del Reglamento de Operaciones de APM, según los literales a), b) y d), el agente marítimo debe remitir a la Entidad Prestadora la siguiente información:

---

[28] Numerales 32 y 33 del INTA-PG.02, Procedimiento de Exportación Definitiva.

[29] Ley General de Aduanas, Decreto Legislativo Nº 1053.
*"**Depósito temporal.**- Local donde se ingresan y/o almacenan temporalmente mercancías pendientes de la autorización de levante por la autoridad aduanera.*

[30] Ley General de Aduanas, Decreto Legislativo Nº 1053.
*"**Declaración aduanera de mercancías.**- Documento mediante el cual el* declarante indica el régimen aduanero que deberá aplicarse a las mercancías, y suministra los detalles que la Administración Aduanera requiere para su aplicación."

[31] Numeral 7 del INTA-PG.02, Procedimiento de Exportación Definitiva

[32] Numeral 46 del INTA-PG.02, Procedimiento de Exportación Definitiva.

a) Solicitud de número de Manifiesto
b) Solicitud de atraque
c) Archivo electrónico de lista de descarga
d) Archivo electrónico de lista de contenedores a embarcar
e) Archivo electrónico de proyecciones de carga
f) Archivo UN/EDIFACT (BAPLIE)

66. Una vez que cuenta con toda la información mencionada, APM procede a efectuar la asignación de amarraderos y muelles, tal como lo establece el artículo 61 del Reglamento de Operaciones antes referido:

> *"Artículo 61.- APM TERMINALS es responsable de:*
>
> (...)
>
> *61.3.- Establecer prioridad y programar el ingreso, permanencia y salida del Terminal Portuario, de acuerdo a las prioridades de atraque y desatraque antes mencionadas, transmitiendo esta información a la APN.*

67. En tal sentido, a partir de la información remitida por el agente marítimo, APM asigna los amarraderos y muelles, determina la prioridad de atención, así como las horas de ingreso, permanencia y salida de las naves en el puerto. En otras palabras, con dicha información se determina el muelle al que la nave será asignada, el amarradero correspondiente, la hora aproximada de arribo -ETA, la hora aproximada de ingreso a muelle –ETB y la hora aproximada de salida de la nave - ETD.

68. Luego de ello, de acuerdo con el artículo 57 del Reglamento de Operaciones, APM procede a remitir al agente marítimo la información señalada en el párrafo anterior, a efectos de que la retransmita a los embarcadores y otros actores, con el propósito de que éstos tomen conocimiento de la hora en que la mercancía deberá encontrarse en el terminal portuario para su embarque (*cut off*):

> *"Artículo 57.-*
> *Los Agentes Marítimos de aquellas naves que transportan contenedores como mercancía predominante, estarán obligadas a presentar, la siguiente información en forma electrónica:*
> *(...)*
>
> *Estableciéndose a continuación el tiempo límite de ingreso de contenedores (CUT OFF):*
>
> *d) Contenedores llenos con carga seca, tendrán un plazo de ingreso al área de uso alterno, hasta veinticuatro (24) horas antes del tiempo estimado de inicio de operaciones de la 4 nave."*
> *(...)*

f) Sobre la demora en el embarque de los contenedores de TRAMARSA

69. TRAMARSA, en su calidad de depósito temporal, cuestiona el cobro realizado por APM por el uso de área operativa, señalando que resultaría poco razonable que se cobre a su representada por el uso de área operativa, en aquellos casos en que el exceso de las 48 horas tenga sus orígenes en causas que no pueden ser imputadas a quien recibe el servicio. Asimismo, precisó que es APM quien fija libremente la fecha y hora límite que la carga puede ser recibida por el Terminal Portuario para ser embarcada en una nave específica (*Cut Off*), debiendo el usuario presentarse en el terminal en el día y hora establecidos por el Concesionario [33]; pues de lo contrario deberán pagar los costos correspondientes al arribo tardío de los contenedores.

70. De los detalles de las facturas de almacenamiento presentados por APM[34], se desprende que TRAMARSA cumplió con ingresar todos sus contenedores dentro del período establecido por la Entidad Prestadora. En consecuencia, esta última, en su calidad de administrador de los servicios al interior del terminal, tenía la responsabilidad de realizar el embarque de los contenedores del apelante, encontrándose, por tanto, obligado a brindarle un servicio adecuado, lo cual comprende la entrega de información relacionada con la prestación de dicho servicio.

71. Entre la información relevante que el usuario requería conocer por parte de la Entidad Prestadora, se encuentra la ocurrencia de cualquier evento o circunstancia que pudiera generar que el embarque de los contenedores no se llegue a realizar dentro del plazo de 48 horas de libre almacenamiento. La importancia de esta información estriba en que si el embarque se realiza excediendo dicho plazo, el usuario tendría que pagar a APM el servicio especial denominado Uso de Área Operativa.

72. En ese sentido, corresponde que APM pruebe que cumplió con comunicar adecuada y oportunamente a TRAMARSA la existencia de cualquier aspecto relevante que pudiera generar que el embarque de contenedores se realice más allá de las 48 horas de libre almacenamiento. Es importante agregar que, de acuerdo con el análisis efectuado anteriormente, dicha información corresponde que sea transmitida por correo electrónico u otro medio documentado.

---

[33] De acuerdo con el Reglamento de Tarifas y Políticas Comerciales de APM, el Cut Off consiste en lo siguiente:
*"1.5.13 **Cut Off**.- Fecha y hora límite que la carga puede ser recibida por APM TERMINALS CALLAO S.A., para ser embarcada en una nave específica. El Cut Off será fijado mediante una fecha y hora determinada, previa al horario programado para el zarpe de la nave".*

El Reglamento de Operaciones de APM señala en su artículo 52 literal c) lo siguiente:
"Los Agentes Marítimos deberán informar a los embarcadores y demás, el tiempo límite para ingresar contenedores al Terminal Portuario, para su posterior embarque. Estableciéndose a continuación el tiempo límite de ingreso de contenedores (CUT OFF):

a. Contenedores llenos con carga seca, tendrán un plazo de ingreso al área de uso alterno, hasta veinticuatro (24) horas antes del tiempo estimado de inicio de operaciones de la nave.

b. Contenedores con carga refrigerada y vacía, tendrán un plazo de ingreso al área de uso alterno, hasta dieciséis (16) horas antes del inicio de operaciones de la nave.

[34] Fojas 46 a 66 del expediente N° 107-2013-TSC-OSITRAN

73. Al respecto, es importante tener en cuenta que las razones por las que un contenedor se podría embarcar en un lapso mayor a 48 horas se pueden deber a factores propios o ajenos al terminal portuario. El primer caso podría presentarse debido a ineficiencias propias del operador al momento de realizar la planificación de las operaciones portuarias. El segundo caso se podría presentar como consecuencia de la complejidad de las operaciones portuarias.

74. En el primer escenario, el usuario no debería asumir el costo por almacenamiento dado que la generación de este costo es atribuible al terminal portuario. En el segundo supuesto, para efectos de que el cobro por uso de área operativa sea válido, APM deberá informar oportunamente al usuario sobre las circunstancias de la operación que podrían provocar que el embarque de contenedores exceda las 48 horas de libre almacenamiento.

75. En efecto, el literal b, del artículo 56 del Reglamento de Operaciones de APM, establece la obligación de informar a los usuarios respecto de la magnitud que cada operación podría implicar, de las posibilidades de congestión que se puedan presentar en el puerto, así como las medidas que adoptará dicha Entidad Prestadora ante la presencia de cualquiera de los supuestos antes mencionados.

76. De la revisión del expediente no se observa medio probatorio alguno, aportado por la Entidad Prestadora, que acredite haber informado oportunamente al usuario que los contenedores se embarcarían luego de las 48 horas de libre almacenamiento debido a la complejidad de las operaciones, por ejemplo, que la carga a embarcar haya presentado problemas de índole técnica o legal que hayan dificultado su embarque, que el buque no haya arribado a la hora que estaba programada que se haya presentado, paralizaciones de operaciones por razones ajenas al terminal, entre otras.

77. Al respecto, APM señala que son las Agencias Marítimas las responsables de brindar la información referida a las vicisitudes o circunstancias sobrevinientes a la ejecución de los servicios portuarios; sin embargo, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Usuarios de Terminales Portuarios y Aeroportuarios y el Reglamento de Operaciones de APM, se puede concluir que el deber de información respecto de las operaciones portuarias, recae únicamente en la Entidad Prestadora, no resultando amparable la pretensión de APM de trasladar tal obligación a los Agentes Marítimos.

78. Se debe tener en cuenta que APM es la encargada de prestar el servicio portuario dentro del Terminal y la que realizará la facturación por los servicios prestados. En ese sentido, recae en la Entidad Prestadora la obligación de informar, a todos los usuarios, especialmente a aquellos sobre los cuales recaerán las facturas emitidas, las razones por las cuales se pudo haber generado demora en el embarque de los contenedores, y no pretender trasladar tal obligación al Agente Marítimo, empresa que no está encargada de prestar los servicios de embarque de la mercadería.

Calle Los Negocios 182 piso 4, Surquillo - Lima
Central telefónica: 440-5115
www.ositran.gob.pe

79. En virtud de todo lo expuesto, sobre la base de lo dispuesto en el Contrato de Concesión, el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, y el Reglamento de Operaciones de APM, se puede concluir que APM no cumplió con informar oportunamente a TRAMARSA, vía correo electrónico o medio documentado, sobre la posible existencia de circunstancias que podrían haber generado que sus contenedores no fueran embarcados en el plazo de 48 horas libres de almacenamiento, toda vez que de los correos electrónicos presentados por APM como argumento de defensa, sólo se logra visualizar el ETB y el CUT OFF, más no se indica que podrían haber factores adicionales que obligue a la Entidad Prestadora a exceder el plazo de las 48 horas, ello a efectos de que la reclamante tome conocimiento oportuno de esta situación y de que tendría que asumir los costos por la prestación del servicio de uso de área operativa.

80. Asimismo, se ha comprobado que no existe imputación alguna que se pueda realizar a TRAMARSA por el retraso de dichas operaciones de embarque, puesto que se ha demostrado que esta última ingresó la carga conforme a lo indicado por la Entidad Prestadora. Todo ello, conlleva a que TRAMARSA no deba asumir los costos generados por la prestación del servicio de uso de área operativa relacionado con las siguientes facturas Nº 002-0137940; 002-0137922; 002-0137318 y 002-0137901.

Aspectos finales

81. Es importante señalar que el presente pronunciamiento de ningún modo debe ser entendido como la creación de una obligación a APM de embarcar los contenedores de exportación en el plazo no mayor al de 48 horas de libre almacenamiento, contados desde que los mismos ingresan al patio del terminal. Arribar a una conclusión de este tipo sería errada, por cuanto implicaría crear al Concesionario una obligación que el propio Contrato de Concesión no ha previsto.

82. En ese sentido, lo que la presente resolución establece, a partir del análisis normativo y de los hechos expuestos, es que APM debe informar oportunamente al usuario del Terminal Portuario los eventos o circunstancias que durante el proceso de embarque puedan generar un exceso del período de libre almacenamiento, ello a fin de que el usuario pueda determinar si corresponde:

- Pagar por el servicio especial denominado uso de área operativa, en caso considere que los hechos informados no son imputables a la Entidad Prestadora, o,

- Reclamar a la Entidad Prestadora, en caso considere que los hechos informados son responsabilidad del terminal portuario.

83. Si bien en casos anteriores relacionados con reclamos por uso de área operativa[35], el TSC ha resuelto las apelaciones de manera infundada al recurrente, sosteniendo que el reclamante (usuario) no había acreditado que el servicio de embarque de contenedores sufrió demoras por una acción u omisión dolosa o negligente de la Entidad Prestadora, en el presente caso, la perspectiva de análisis varía, enfocándose en el derecho a la información que ostentan los usuarios del terminal portuario, el cual se encuentra reconocido en el Contrato de Concesión y la normativa emitida por el Regulador.

84. Asimismo, siendo la Entidad Prestadora la encargada de administrar y operar el Terminal Portuario y no el Agente Marítimo, ésta es responsable de comunicar las operaciones que puedan suponer que los usuarios deban incurrir en sobrecostos por la prestación del servicio de uso de área operativa, no pudiendo trasladarse tal obligación de información al Agente Marítimo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN[36];

SE RESUELVE:

PRIMERO.-. REVOCAR la Resolución Nº 1 emitida en el expediente Nº APMTC/CL/0188-2015; y en consecuencia declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por TRABAJOS MARITIMOS S.A. contra APM TERMINALS CALLAO S.A. por concepto de uso de área operativa respecto de las facturas Nº 002-0137940; 002-0137922; 002-0137318 y 002-0137901, dejando sin efecto su cobro.

SEGUNDO.- DECLARAR que la presente Resolución agota la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR a TRABAJOS MARITIMOS S.A. y a APM TERMINALS CALLAO S.A. la presente resolución.

---

[35] Por ejemplo, expedientes Nº 11, 27 y 28-2013-TSC-OSITRAN.

[36] **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.** Aprobado y modificado mediante las Resoluciones Nº 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".

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

Calle Los Negocios 182 piso 4, Surquillo - Lima
Central telefónica: 440-5115
www.ositran.gob.pe