



EXPEDIENTE N° : 12-2016-TSC-OSITRAN
APELANTE : INVERSIONES MARÍTIMAS DEL PACÍFICO SUR S.A.C.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente N° APMTC/CL/830-2015.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 19 de mayo de 2017

SUMILLA: *Si las condiciones del área de trabajo de la nave no fueran las adecuadas y la Entidad Prestadora omitiera dichas circunstancias, procediendo a prestar el servicio de carga o descarga, corresponderá declarar su responsabilidad por los daños que provoque en el desarrollo de las operaciones.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por INVERSIONES MARÍTIMAS DEL PACÍFICO SUR S.A.C. (en adelante, INMARPACS o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N°APMTC/CL/830-2015 (en lo sucesivo, Resolución N° 1), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:**I.- ANTECEDENTES:**

- 1.- El 7 de octubre de 2015, INMARPACS presentó reclamo, en calidad de Agente Marítimo, solicitando que APM se hiciera responsable de los daños ocasionados a la grúa N° 4 de la nave JORGEN REEFER, señalando lo siguiente:
 - i. Con fecha 22 de septiembre de 2015, la nave JORGEN REEFER arribó al Puerto del Callao, iniciando sus operaciones el 23 de septiembre a las 01:55 horas, a fin de descargar 9 368.792 TN de Nitrato de Amonio, carga IMO 5.1.
 - ii. La descarga fue interrumpida debido a que a las 02:55 horas del mismo día, la grúa N°3 impactó con la grúa N° 4 de la nave, a consecuencia de una mala maniobra ejecutada por el operador de APM.



- iii. Los hechos fueron de conocimiento de APM tal y como consta del correo electrónico enviado por el señor Eduardo Moleros a nuestra empresa el 23 de septiembre a las 04:03 horas, en el cual, la Entidad Prestadora informa de la existencia de un cambio de secuencia de descarga. No obstante, en dicha comunicación, la Entidad Prestadora no emitió pronunciamiento sobre la mala maniobra realizada por sus operarios tratando de eludir su responsabilidad.
 - iv. Al inicio de las operaciones, las grúas de la nave se encontraban en buen estado y trabajando en óptimas condiciones.
 - v. En constantes ocasiones, INMARPACS ha tratado de notificar formalmente a APM el "Notice of Damage" elaborado por el Capitán de la nave, documento que hasta el zarpe de la nave, la Entidad Prestadora se ha negado a recibir; motivo por el cual, tuvieron que cursarle una Carta Notarial a fin de cumplir con el procedimiento correspondiente.
- 2.- A través de la Carta N° 1573-2015-APMTC/CL notificada el 30 de octubre de 2015, APM procedió a ampliar el plazo para resolver el reclamo a 30 días hábiles.
 - 3.- Mediante Resolución N° 1 notificada el 19 de noviembre de 2015, APM declaró infundado el reclamo presentado por INMARPACS, señalando lo siguiente:
 - i.- El artículo 13 del Reglamento de Operaciones de APM dispone que los daños a la nave, carga o equipos deben de ser reportados al Gerente de Turno de manera inmediata, a fin de llevar a cabo las investigaciones pertinentes y determinar responsabilidades de acuerdo a su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos.
 - ii.- El artículo 86 del Reglamento de Operaciones de APM establece que el capitán de la nave ordenará la ejecución de todas las tareas previas al inicio de operaciones, tales como asegurar plumas y grúas, así como todas aquellas acciones necesarias para la seguridad y eficiencia de los servicios.
 - iii.- De conformidad con el artículo 1331 del Código Civil, la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponden al perjudicado por la inejecución de la obligación, o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
 - iv.- Según consta de los documentos obrantes en el expediente, la reclamante no cumplió con informar de los presuntos daños de manera inmediata al personal de turno de APM, no habiéndose emitido ni presentado el respectivo Reporte de Daños (Damage Report) como constancia de lo ocurrido. Por el contrario, recién a las 7:23 horas del 23 de septiembre de 2015 (04 horas después), INMARPACS comunicó lo ocurrido mediante un correo electrónico.



- v.- Con fecha 23 de septiembre de 2015, APM presentó a la Capitanía del Puerto del Callao el respectivo Protesto Informativo, en el cual indicó que la colisión entre la grúa N° 3 y 4 se había debido a la posición insegura en la que la tripulación había dejado esta última grúa, siendo lo ocurrido responsabilidad de la nave.
 - vi.- Considerando los testimonios recogidos sobre el incidente, en el Informe se manifestó que previamente al inicio de operaciones, la grúa N° 4 no había sido dejada hacia lado mar, haciendo insegura la maniobra.
 - vii.- Las fotografías presentadas por la reclamante no constituyen prueba de la responsabilidad de APM sobre los daños que alega, pues solo muestra daños en la referida grúa pero no permite determinar cuándo ni en qué circunstancias ocurrieron.
 - viii.- En cuanto a la alegada negativa a recibir el documento denominado "notice of damage", indicó que APM recibe a través de su mesa de partes toda la documentación que los usuarios presentan, tal y como ocurrió en el caso de la carta notarial a la cual hacen referencia.
 - ix.- El "notice of damage" es un documento interno que no tiene carácter vinculante frente a APM, en la medida que no se encuentra firmado por sus representantes en señal de reconocimiento de responsabilidad por los daños alegados.
- 4.- Con fecha 11 de diciembre de 2015, INMARPACS interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1, reiterando los argumentos esgrimidos en su reclamo, y añadiendo lo siguiente:
- i.- APM basa su decisión únicamente en lo manifestado por ellos, sin realizar el análisis respectivo de los documentos adjuntados en el reclamo, algunos de los cuales han sido emitidos por la propia Entidad Prestadora.
 - ii.- Tal y como consta en el Protesto Informativo P-OPS-088//2015 remitido por APM a la Capitanía de Puerto, así como de la Resolución N° 1; APM indicó expresamente que el daño a la grúa N° 4 se produjo cuando el operador de la grúa N° 3 realizaba una maniobra.
 - iii.- Considerando lo anterior, APM se contradice cuando señala que no resultaba posible determinar que el incidente se hubiera producido durante la estadía de la nave en el Terminal Portuario que administra.
 - iv.- El Estado de Hechos del primer turno emitido por APM indica que en la jornada del 23 de septiembre de 2015, correspondiente al turno de las 02:00 a las 07:00 horas, la Bodega N° 4 tenía un total de 66.132 TN de mercadería descargada en la primera hora de trabajo, esto es, entre las 02:00 y 03:00 horas. Asimismo, según consta del correo



electrónico remitido por el señor Eduardo Morelos, el 23 de septiembre de 2015, a las 04:03 horas, las grúas N° 3 y 4 se encontraban trabajando.

- v.- Lo indicado en tales documentos contradice lo señalado por APM en el Protesto Informativo en el cual se informa que el incidente ocurrió debido a que el Capitán de la nave y sus tripulantes habían dejado la grúa N° 4 en una posición insegura, en la medida que acreditan que el choque se produjo una hora después del inicio de operaciones con dicha grúa por parte de los empleados de APM.
 - vi.- En ese sentido, la obligación del Capitán de la nave terminó cuando este entregó las grúas al personal de APM para que realice la descarga, por lo que, a partir de ese momento, cualquier incidente era de su responsabilidad.
 - vii.- El último párrafo del artículo 86 del Reglamento de Operaciones de APM señala que en caso las condiciones de seguridad de la nave no fueran las idóneas, presentando riesgos para la vida humana, APM se encuentra en el derecho de rechazar la atención de la nave; lo que significa que si la Entidad Prestadora inició operaciones, ello se debió a que las grúas habían sido encontradas en la posición adecuada.
 - viii.- Conforme al artículo 8 del Reglamento de Operaciones de APM, la Entidad Prestadora es la encargada de brindar los servicios a la nave, carga y pasajeros; en ese sentido, al tener APM el manejo integral de operación y dado que el incidente se produjo bajo su completo control, ella era la responsable de avisar a INMARPACS de la ocurrencia de cualquier incidente suscitado durante la descarga.
 - ix.- La mesa de partes de APM solo atiende de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas, no recibiendo documentos a las 03:00 horas como pretende APM.
- 5.- El 5 de enero de 2016, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos en la Resolución N° 1 y agregando lo siguiente:
- i.- El documento "*Notice of damage by stevedores to ship, gear or equipment*" emitido por INMARPACS, no cuenta con el sello de APM, lo que demuestra que no fue oportunamente presentado.
 - ii.- Las operaciones de la nave se realizaron en horas de la madrugada, resultando evidente que a pesar de contar con iluminación artificial, al ser las grúas de la nave de una altura considerable, se dificultaba la apreciación de la posición en la cual se encontraban. En tal sentido, al haberse encontrado la pluma de la grúa a una altura en la cual no era posible divisarla con claridad, no fue posible advertir que se encontraba mal ubicada.



- iii.- En la comunicación electrónica de fecha 23 de septiembre de 2015, a las 04:03 horas, en ningún momento se indicó que la grúa N° 4 se encontraba operando. Asimismo, el Estado de Hechos de la nave que registra que el 23 de septiembre de 2014 se realizó la descarga de la Bodega N° 4, no constituye prueba fehaciente de que la grúa N° 4 se encontrara operativa debido a que la referida grúa no había sido asignada para trabajar en dicha bodega.
- 6.- Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico, la audiencia de conciliación se llevó a cabo el 11 de abril de 2017, no pudiendo arribarse a ningún acuerdo debido a la inasistencia de ambas partes. El 12 de abril de 2017 se realizó la audiencia de vista sin la asistencia de los representantes de ambas partes, quedando la causa al voto.
- 7.- El 19 de abril de 2017, APM presentó un escrito de alegatos finales señalando lo siguiente:
- i. Conforme a lo prescrito en el artículo 1321 del Código Civil, el resarcimiento por los daños y perjuicios procederá únicamente, en la medida que ello sea consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación o en caso de cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, para lo cual deberá existir un nexo causal entre el hecho generador del daño y el daño en sí.
 - ii. Corresponde a la apelante acreditar de manera inequívoca que APM fue el responsable directo de los faltantes que se le pretende imputar, lo que no ha sido probado de manera fehaciente en el presente caso pues la apelante se limita a declarar la existencia de responsabilidad de APM en los daños reclamados, sin probar el nexo causal entre las labores efectuadas por los operarios de APM y el daño material ocasionado.
 - iii. De acuerdo al artículo 196 del Código Civil, la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que sustentan su pretensión o a quien los contradice alegando hechos nuevos. Sin embargo, en el presente caso, del material probatorio aportado por la reclamante, no es posible afirmar que los presuntos daños resulten imputables a la Entidad Prestadora.
 - iv. Los daños fueron ocasionados cuando el operador de la grúa N° 3 realizó un giro hacia lado mar y colisionó con la grúa N° 4 (que no se encontraba operando), debido a que esta última había sido dejada en una posición insegura por miembros de la nave.
 - v. Si se produjo la colisión de las grúas N° 3 y 4, habiéndose dañado esta última, ello ocurrió por responsabilidad de la inadecuada e insegura posición (no hacia lado mar) en la que fue dejada por el capitán de la nave, el cual era el responsable de realizar todas las acciones necesarias para mantener la seguridad durante la prestación del servicio de acuerdo al artículo 86 del Reglamento de Operaciones de APM.

**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 es responsable por los daños alegados por INMARPACS.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:**III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN**

- 9.- La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que INMARPACS le imputa a APM por los daños ocasionados a la grúa N° 4 de la nave MN JORGEN REEFER; situación que está prevista como un supuesto de reclamo en el numeral 1.5.3.3 del Reglamento de Reclamos de APM¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, 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 APM⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el plazo que tiene el usuario

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias

^{1.5.3} Materia de Reclamos
(...)

^{1.5.3.3} Daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de APM TERMINALS CALLAO S.A., vinculados con los servicios proporcionados por la entidad, y que derivan de la explotación de la INFRAESTRUCTURA.

² 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 33.-}

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

^{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.

⁴ 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.



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.

- 11.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Resolución N° 1 fue notificada a INMARPACS el 19 de noviembre de 2015.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo INMARPACS para interponer el recurso de apelación venció el 11 de diciembre de 2015.
 - iii.- INMARPACS apeló el 11 de diciembre de 2015, es decir, dentro del plazo legal.
- 12.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG⁵, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por los daños ocasionados a la grúa N° 4 de la nave JORGEN REEFER reclamados por INMARPACS como consecuencia de la prestación deficiente de un servicio por parte de APM.
- 13.- 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.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre las obligaciones y prerrogativas de la Entidad Prestadora

- 14.- De acuerdo con el artículo 8.19 del Contrato de Concesión que APM suscribió con el Estado peruano⁶, la desestiba (o descarga) y el manipuleo de la carga es responsabilidad de APM, sea que la brinde directamente o a través de terceros:

"8.19.-SERVICIO ESTÁNDAR

Son aquellos servicios que, durante el periodo de vigencia de la Concesión, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá prestar obligatoriamente a todo usuario que lo solicite y que incluye todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo el embarque o

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".

⁵ **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".

⁶ **Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Operación, Conservación y Explotación del Terminal Norte Multipropósito en el Terminal Portuarios del Callao entre APM Terminals Callao S.A. 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.**



descarga (...) En el caso de descarga, comprende desde el amarre de la nave hasta el retiro de la carga por el usuario.

(...)

b) SERVICIOS EN FUNCIÓN A LA CARGA

Comprende los servicios de descarga y/o embarque de cualquier tipo de carga, así como la utilización de Infraestructura y Equipamiento Portuario requerido en el Terminal Multipropósito (...)

En el caso de la carga fraccionada, el Servicio Estándar incluye:

- i) El servicio de descargue/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 verificación de la carga para la tarja, incluyendo la transmisión electrónica de la información;
- v) El servicio de pesaje, incluyendo la transmisión electrónica de la información; y
- vi) Otros servicios vinculados con regímenes aduaneros previstos en las Leyes y Disposiciones Aplicables, que deban prestarse únicamente en el Terminal por la Sociedad Concesionaria. No incluye, de ser el caso, los servicios relacionados 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.

(...)

[El subrayado es nuestro]

15.- Por otro lado, en virtud del contrato de concesión, APM tiene entre sus prerrogativas adoptar las decisiones que considere más convenientes para la adecuada operación y funcionamiento del mismo, entre ellas la de emitir sus políticas comerciales y operativas. Es así que, el artículo 8.13 del referido contrato concesión establece lo siguiente:

" 8.13. Asimismo, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá presentar a los tres (3) meses contados desde la Fecha de Suscripción de los Contratos, para la aprobación de la APN los siguientes documentos:

- a) Reglamento de Operaciones del Terminal Norte Multipropósito.
- b) Otros reglamentos que correspondan de acuerdo a las competencias de la APN".

16.- Como se desprende del párrafo anterior, APM no sólo se presenta como una Entidad Prestadora de servicios sino además como la administradora del Terminal Portuario, habiendo establecido procedimientos debidamente determinados para la correcta



atención de la mercancía y naves de los usuarios. Dichos procedimientos se encuentran regulados en el Reglamento de Operaciones de APM, documento aprobado por la Autoridad Portuaria Nacional.

- 17.- Siendo ello así, resulta evidente que la Entidad Prestadora responde frente a los usuarios respecto de cualquier hecho o circunstancia que pueda afectar el normal desarrollo de las actividades portuarias.
- 18.- Como correlato de lo anterior, las cláusulas 2.7 y 8.1 del Contrato de Concesión para la Modernización del Terminal Norte Multipropósito en el Terminal Portuario del Callao⁷ establecen lo siguiente:

"2.7.- (...)

(...) las Partes y la APN reconocen expresamente que para la ejecución y/o prestación exclusiva de los Servicios, la SOCIEDAD CONCESIONARIA observará rigurosamente los principios establecidos en el numeral 14.3 del artículo 14 de la LSPN, así como los demás principios establecidos en las Cláusulas 2.10 y 2.11, conforme resulte aplicable".

"8.1.- 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.

En tal sentido, es deber de la SOCIEDAD CONCESIONARIA, dentro de los límites del Contrato de Concesión, responder por los actos u omisiones del personal a cargo de la operación del Terminal Norte Multipropósito y de los contratistas que la SOCIEDAD CONCESIONARIA decida contratar,

Asimismo de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2.7, la SOCIEDAD CONCESIONARIA tiene el derecho a la ejecución y/o prestación exclusiva de todos y cada uno de los Servicios que se puedan brindar dentro del Terminal Norte Multipropósito a partir de la Toma de Posesión".

[Resaltado y subrayado son nuestros]

- 19.- Según las cláusulas citadas, APM tiene el derecho de exclusividad en la explotación del Terminal Portuario del Callao, es decir, tiene el monopolio de los servicios portuarios. Como contrapartida de esta prerrogativa contractual, la Entidad Prestadora asume el riesgo de la operación frente a los usuarios respecto de los servicios que presta, y también ante el Estado con relación al cumplimiento del Contrato de Concesión, todo ello en concordancia con el ordenamiento legal vigente.

⁷ Suscrito entre el Estado Peruano y APM el 11 de mayo de 2011.

Respecto de la probanza de los daños

20.- Sobre este extremo, es importante recalcar que el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios⁸ (en adelante, RUTAP) establece lo siguiente:

"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:

(...)

j) Derecho a la reparación de daños.

Los Usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

En los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto de los daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.

Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

b) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.

(...)

d) En la medida que el contrato de concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente".

21.- De lo citado se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados, es un derecho reconocido a estos y una obligación de la Entidad Prestadora.

22.- Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.

23.- Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

⁸ Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 074 - 2011 - CD - OSITRAN



"Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.

El resarcimiento por la inexecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inexecución.

Si la inexecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída".

[El subrayado y resaltado son nuestros]

- 24.- Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inexecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
- 25.- Es importante precisar que al estar APM obligada a brindar el servicio estándar, tiene el deber de guardar la diligencia debida en la prestación de los servicios dentro del Terminal Portuario a fin de que estos sean llevados en condiciones de seguridad, evitando cualquier perjuicio al usuario.
- 26.- Sin embargo, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que "la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inexecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso". En tal sentido, en el presente caso, a efectos de determinar que APM no cumplió adecuada o íntegramente con la prestación de sus servicios, INMARPACS debió de probar que los daños a la nave se produjeron en el Terminal Portuario.
- 27.- Lo señalado precedentemente resulta acorde con lo estipulado en el artículo 196 del Código Procesal Civil (en adelante, CPC), que establece que la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos⁹.
- 28.- Es preciso recordar que los elementos de la responsabilidad contractual son el hecho generador del daño, en este caso el incumplimiento de una obligación o su cumplimiento defectuoso o tardío (que puede haberse presentado por dolo o culpa), el nexo causal entre el hecho y el daño, y finalmente el daño. Al respecto, con un poco más de detalle, Juan Espinoza Espinoza señala que los elementos constitutivos de la responsabilidad civil (contractual o extracontractual) son¹⁰:

⁹Código Procesal Civil
(...)

Carga de la prueba.-

Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

¹⁰ ESPINOZA ESPINOZA, Juan. "Derecho de la Responsabilidad Civil". Tercera Edición. Editora Gaceta Jurídica. Lima Peru.



- La imputabilidad: la capacidad que tiene el sujeto para hacerse responsable civilmente por los daños que ocasiona.
- La ilicitud o antijuridicidad: la constatación que el daño causado no está permitido por el ordenamiento jurídico.
- El factor de atribución: el supuesto justificante de la atribución de responsabilidad del sujeto.
- El nexo causal: la vinculación entre el evento lesivo y el daño producido.
- El daño, que comprende las consecuencias negativas derivadas de la lesión de un bien jurídico tutelado.

- 29.- En el presente caso, puede apreciarse del expediente que las partes coinciden en señalar que la grúa N° 4 de la nave JORGEN REEFER sufrió daños. No obstante, existe controversia en cuanto a la atribución de responsabilidad, en la medida que APM sostiene que la responsabilidad le corresponde a INMARPACS, debido a que la referida grúa se habría encontrado ubicada en un lugar no apropiado para las operaciones (no hacia lado mar) pese a que es responsabilidad de la Tripulación de la nave ubicarla adecuadamente; mientras que INMARPACS señala que la responsabilidad del daño corresponde a APM debido a que uno de los operarios de la Entidad Prestadora habría realizado una deficiente operación de descarga al haber ejecutado una mala maniobra que ocasionó la colisión de las grúas N° 3 y 4.
- 30.- Cabe señalar que si bien APM ha indicado en su escrito de absolución que INMARPACS no habría presentado prueba alguna de que los daños hubieran sido generados por hechos atribuibles a ella; en su escrito de alegatos finales ha reconocido que los referidos daños a la grúa N° 4 fueron generados durante la realización de las operaciones que ejecutó en la nave JORGEN REEFER, habiendo deslindado su responsabilidad alegando que la referida grúa se encontraba mal ubicada por parte de la tripulación de la nave.
- 31.- En tal sentido, habiéndose comprobado que los daños en cuestión fueron generados como consecuencia de las operaciones de descarga realizadas en el Terminal Portuario, corresponde determinar a quién corresponde atribuir la responsabilidad por los mismos.
- 32.- Del expediente administrativo, se advierte que con fecha 23 de septiembre de 2015, a las 23:45 horas, APM presentó un Protesto Informativo a la Capitanía del Puerto del Callao, mediante el cual informó la ocurrencia de los daños a la grúa N° 4 de la nave JORGEN REEFER, señalando que durante las operaciones de descarga, estos se habrían producido a consecuencia de la colisión de la grúa N° 3 que maniobraba uno de sus operadores con la grúa N° 4, debido a que esta última fue dejada en un posición insegura por parte del armador/fletador/capitán/tripulación de la nave; tal y como se aprecia a continuación:



PROTESTO INFORMATIVO

CC-001
Versión 01
23/08/2016

23:45 26234
23-09-15
OMFEV

P-OPS-088/2015

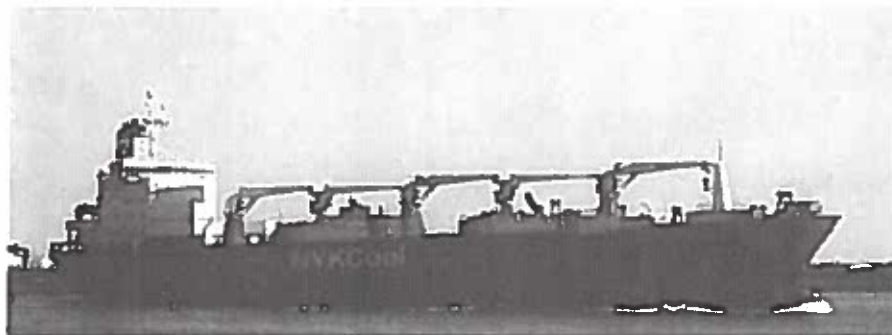
CAPITANIA DE PUERTO DEL CALLAO
M.N. "JORGEN REEFER"
IMO 9007489
Puerto: Callao
Llegada: 22/09/2015
Escrito No. 01
PRESENTO PROTESTO INFORMATIVO

SEÑOR CAPITAN DE NAVIO Y CAPITAN DE PUERTO DEL CALLAO.-

APM Terminals Callao S.A., con domicilio legal en Contralmirante Raygada 111 Callao, en nuestra calidad de Agentes de desatiba de la mercadería de la nave "JORGEN REEFER", decimos:

Al amparo de lo dispuesto por el artículo A-030201 y siguientes del Reglamento de la Ley de Control y Vigilancia de las Actividades Marítimas, Fluviales y Lacustres aprobado por Decreto Supremo No. 028 DE/MGP del 25 Mayo 2001 procedemos a interponer el siguiente PROTESTO INFORMATIVO, tal como lo detallamos a continuación:

Como es de vuestro conocimiento la nave "JORGEN REEFER" IMO 9007489 arribó el 22 de Setiembre del 2015 y atracó el 22 de Setiembre a las 22:12 hrs del 2015 en el muelle 1B, con la finalidad de descargar 9,348 bolsones c/ 9,368.792 TM de NITRATO de AMONIO, consignado a FAMESA EXPLOSIVOS SAC, iniciando sus operaciones de descarga el día 23 de septiembre de 2015 a las 02:00 hrs y continua sus operaciones hasta el momento.



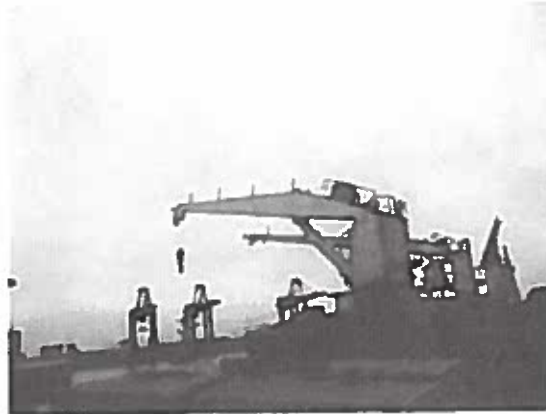
Informamos que durante las operaciones de descarga el operador de grúa que maniobraba la grúa Nro. 3 hizo un giro hacia lado de mar para continuar con las operaciones y posteriormente utilizar la grúa Nro.2 desafortunadamente, la grúa Nro. 3 colisionó con la grúa Nro. 4 Debido a que había sido dejada en un posición insegura por el Armador/Fletador/Capitan/Tripulación de la nave JORGEN REEFER, la cual debió ser entregada a los estibadores hacia lado de mar, por lo tanto presentamos este protesto haciendo responsables de todos los daños, demoras y consecuencias que se puedan generar por el acto negligente de dejar la grúa Nro. 4 en una posición insegura

Elaborado por	Operaciones Carga General
Revisado por	Operaciones Carga General
Aprobado por	Operaciones Carga General



PROTESTO INFORMATIVO

CC - 001
Versión 01
23/08/2016



En salvaguarda de nuestra representada APM Terminal Callao, presentamos formalmente nuestra Protesta Informativa, responsabilizando al personal de la nave "capitán y tripulación y/o Ag. Marítimos por la negligencia de no colocar las gruas en posición segura para las operaciones de descarga.

Además, de los gastos y sobre-costos que este incidente ocasione a todos los involucrados. Reservándonos el derecho de elevar a escritura pública lo que estamos informando.

Asimismo, en nuestra condición de Agentes de Desestiba, NOS EXIMIMOS DE RESPONSABILIDAD ALGUNA, POR CUALQUIER RECLAMO QUE SE PRESENTE EN RELACION A LO ANTES MENCIONADO.

Sírvase, Señor Capitán de Puerto, tener por presentada el correspondiente protesto.

Callao, 23 de Setiembre del 2015

APM Terminal Callao S.A.
General Cargo Operations

Elaborado por	Operaciones Carga General
Revisado por	Operaciones Carga General
Aprobado por	Operaciones Carga General



- 33.- Al respecto, cabe resaltar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 85 del Reglamento de Operaciones de APM, en caso la Entidad Prestadora no se encontrara conforme con las condiciones y estado general del área de trabajo y sus accesos, así como las condiciones y elementos de seguridad y equipos de manipulación para efectuar las operaciones de carga o descarga, tiene a disposición mecanismos mediante los cuales puede dejar constancia de ello, teniendo la facultad de consignar dicho hecho elevando la protesta correspondiente y adjuntando evidencias de ello:

"Artículo 85º.- Antes de iniciar y durante las operaciones de carga y/o descarga, el personal de operaciones y de seguridad de APM TERMINALS efectuará una inspección a la nave, con el propósito de revisar el estado general del área de trabajo y sus accesos; condición de la carga y su estiba a bordo; condiciones y elementos de seguridad; y los equipos de manipulación de carga.

El capitán de la nave o su representante entregará la carga sin daño o deterioro en su embalaje o evidencia de alteración en su contenido. En caso contrario, el Terminal Portuario dejará constancia de este hecho y elevará la protesta correspondiente, adjuntando las evidencias del hecho".

[El subrayado es nuestro]

- 34.- En el presente caso, se aprecia que en la medida que APM aceptó brindar el servicio de descarga de la mercadería transportada en la nave MN JULIA OLDENDORFF, conforme a un actuar diligente, debió de advertir previamente que la ubicación de la grúa N° 4 de la nave no era la adecuada.
- 35.- No obstante, se aprecia que dicha circunstancia no fue observada por APM, en la medida que del expediente administrativo no se verifica que haya dejado constancia de dicha circunstancia en documento alguno antes del inicio de la prestación del servicio, no habiendo realizado ninguno de los actos que ella misma ha previsto en el artículo 85 de su Reglamento de Operaciones para deslindar su responsabilidad respecto de los daños que podrían ocasionarse tanto a la nave, como a la mercadería.
- 36.- Si bien APM ha pretendido deslindar responsabilidad presentando el Protesto Informativo al Capitán del Puerto del Callao, consignando que el daño se habría producido debido a la inadecuada ubicación de la referida grúa que realizaron los tripulantes de la nave; cabe resaltar que ello fue realizado con posterioridad al inicio de operaciones de descarga de la nave.
- 37.- Al respecto, el artículo 28 del Reglamento de Operaciones de APM dispone que a efectos de descargar toda mercancía dentro del Terminal Portuario, el usuario interesado deberá de cumplir con todos los requisitos establecidos los Procedimientos establecidos por APM:

"Artículo 28º.- Podrán desembarcar, embarcar y manipular por los muelles o cualquier otra área del Terminal Portuario, mercancías, provisiones, materiales, equipajes u otros elementos,



cualesquiera que sean su clase o forma, siempre que cumplan los requisitos exigidos por la APN, Aduana, Migraciones y APM TERMINALS, así como las normas contenidas en el presente Reglamento y los Procedimientos por cada tipo de carga de APM TERMINALS”.

[El subrayado es nuestro]

- 38.- Asimismo, el Artículo 86° del referido Reglamento establece que en caso APM se encontrara disconforme con las condiciones de arribo de la carga o condiciones de seguridad de la nave, lo cual incluye la seguridad de plumas y grúas; tiene el derecho de rechazar la atención de la nave previo sustento y comunicación al Capitán y autoridades pertinentes:

"Artículo 86°.- El permiso para iniciar operaciones de carga y descarga lo otorga APM TERMINALS, previa autorización de inicio de operaciones por parte de la APN.

El capitán de la nave ordenará la ejecución de todas las tareas previas para el inicio de las operaciones, tales como colocación de la escala real con su malla protectora, ubicar los discos guarda ratas, facilitar la verificación del estado de winches, plumas, aparejos de carga, iluminación, asegurar plumas y grúas, abrir bodegas, y todas aquellas acciones necesarias para la seguridad y eficiencia de los servicios.

La nave dispondrá durante todo el tiempo de un oficial de guardia y tripulantes suficientes, quienes deben coordinar con el personal operativo del Terminal Portuario, las operaciones de movimientos de carga.

En el supuesto que el personal de APM TERMINALS encuentre que la estiba de la carga en origen sea deficiente o que las condiciones de seguridad de la nave no sean idóneas, presentando riesgos de seguridad para la vida humana, APM TERMINALS se reservará el derecho de rechazar la atención de la nave y comunicar con el debido sustento y de manera motivada la decisión al capitán de ésta, y a las autoridades pertinentes.”

[El subrayado es nuestro]

- 39.- En tal sentido, si las circunstancias para realizar las operaciones de descarga en una determinada nave no fueran las idóneas y por tanto, APM no tuviera las condiciones suficientes para asegurar que se brinde el servicio adecuadamente sin generar daño alguno, la Entidad Prestadora podría suspender válidamente la prestación del servicio, en la medida que se encuentra en mejor posición de advertir dichas circunstancias, estando obligada a brindar sus servicios de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.
- 40.- Lo señalado guarda concordancia con la doctrina del “*res ipsa loquitur*” o “la cosa habla por sí misma”, que tiene su fundamento en la idea de que quien está en control de una actividad específica está en mejor posición para evitar que se produzcan daños.
- 41.- En línea con lo expresado, el Informe N° 025-14-GAJ-OSITRAN (en adelante, el Informe N°025), notificado mediante Oficios N° 201 y 202-14-GG-OSITRAN señala lo siguiente:



53.- A partir de ello, si el Concesionario lleva a cabo la recepción de una nave y procede a efectuar la desestiba de la misma, es porque previamente ha realizado un análisis sobre las condiciones en que efectuará la descarga, así como los riesgos involucrados en el supuesto que las operaciones portuarias se desarrollen fuera de los estándares normales de atención exigidos por el Contrato de Concesión, ya que esto último podría acarrearle responsabilidad frente al Concedente en caso dichos estándares no se alcancen por razones que no le sean ajenas al terminal.

54.- Se colige de lo expuesto, que el Concesionario tiene los incentivos suficientes para planificar lo mejor posible sus operaciones y, asimismo, exigirle a sus clientes que cumplan con las obligaciones a su cargo de manera tal que no lo perjudiquen en su relación con el Concedente por cuestiones relativas a las operaciones portuarias. En otras palabras, el Concesionario, en su calidad de administrador portuario, se encuentra en una mejor posición para minimizar sus riesgos o para asignarlos de mejor manera entre las partes involucradas en operaciones de ese tipo. En ese sentido, la planificación de las operaciones a las que se ha hecho referencia, no constituyen un fin, sino un medio que permite al Concesionario cumplir con sus obligaciones contractuales o, en todo caso, exonerarse de responsabilidad frente a la configuración de eventos que podrían constituir incumplimientos de obligaciones asumidas.

[Resaltado y subrayado son nuestros]

- 42.- Como se aprecia, cuando se trata de la prestación del servicio de descarga; APM tiene la obligación de realizar un análisis de las condiciones en las que efectuará las operaciones, teniendo la posibilidad de exigir a sus clientes el cumplimiento de ciertas obligaciones con la finalidad de no resultar perjudicada, siendo la responsable y quien asume el riesgo de dicha operación, sin tener la posibilidad de invocar como eximente de responsabilidad cuestiones que debió prever con anterioridad a realizar la descarga.
- 43.- En el presente caso, como operador exclusivo del Terminal Portuario, teniendo el control de la operación y actuando diligentemente, correspondía a APM advertir de manera previa al inicio de operaciones, que las condiciones del área de trabajo de la nave (ubicación de la grúa N° 4) no eran las adecuadas, y en todo caso, suspender la prestación del servicio solicitado considerando las condiciones en la que se brindaría; a efectos de evitar que el usuario sufriera algún daño; sin embargo, no adoptó ninguna de estas acciones.
- 44.- Por el contrario, de lo señalado por la propia Entidad Prestadora, se aprecia que como consecuencia de las operaciones de descarga de mercadería realizada por el propio personal de APM dentro del Terminal Portuario se produjeron daños a la grúa N° 4 de la nave JORGEN REEFER.
- 45.- En ese sentido, se evidencia que APM prestó el servicio de descarga solicitado sin considerar lo establecido en los artículos 28, 85 y 86 de su Reglamento de Operaciones, los cuales expresan que el referido servicio solo debía de brindarse una vez que se haya



verificado que las condiciones del área de trabajo y de seguridad fueran las adecuadas, incluyendo la ubicación de las plumas y grúas de la nave.

- 46.- En cuanto a lo señalado por APM en relación a que la Tripulación de la Línea Naviera no habría actuado con la diligencia debida al colocar la grúa N° 4 en un lugar no adecuado para el desarrollo de las operaciones, lo que en aplicación del artículo 1327 del Código Civil, la liberaría de responsabilidad debido a que los daños se habrían generado por la falta de diligencia de dicha Tripulación; cabe recordar que la propia Entidad Prestadora ha acogido en el referido artículo 86 de su Reglamento de Operaciones, que en el supuesto en el cual dicha situación ocurra, se reserva la facultad de rechazar la atención de la nave y no continuar con la descarga hasta que las condiciones para efectuar las operaciones sean las adecuadas.
- 47.- En tal sentido, ante la eventual ubicación defectuosa de las grúas de la nave, APM tenía la posibilidad de advertir dicha deficiencia antes de la prestación del servicio, pudiendo comunicar dicho hecho y suspender la atención de la nave a fin de evitar la producción de cualquier daño que posteriormente le fuera atribuible, en la medida que tal y como lo establece el Informe antes citado, tiene la potestad de planificar lo mejor posible sus operaciones.
- 48.- Cabe agregar que en su condición de operador portuario, APM cuenta con la experiencia y conocimientos necesarios en lo que respecta a la descarga y estiba de mercadería, por lo que al momento de brindar servicios, resulta razonable prever que a fin de procurar su adecuada prestación, debería de disponer de todas las acciones necesarias y actuar con la diligencia requerida; lo que no se evidencia haya ocurrido en el presente caso en donde de no haberse iniciado la descarga debido a que las condiciones del área de trabajo no eran las adecuadas, los daños a la grúa N° 4 de la nave no se hubieran llegado a producir, estando en la esfera de acción de la Entidad Prestadora prever y evitar ello, tal y como lo prescriben los artículos 28, 85 y 86 del Reglamento de Operaciones de APM que señalan que la Entidad Prestadora solo deberá brindar el servicio una vez que haya verificado que la carga y nave cumplen con los requisitos que exige.
- 49.- Asimismo, cabe recordar que en virtud de las cláusulas 2.7 y 8.1 del Contrato de Concesión antes referidos, APM asume los riesgos de las operaciones que realiza, en la medida que brinda de manera exclusiva todos los servicios al interior del Terminal Portuario.
- 50.- Finalmente, debe considerarse que INMARPACS ha adjuntado el documento denominado "*Notice of damage by stevedores to ship, gear or equipment*"¹¹ elaborado por el Capitán de la Nave, en el cual dejó constancia de los daños generados a la grúa N° 4 de la nave JORGEN REEFER como consecuencia de las operaciones de descarga realizadas en la referida nave, llevadas a cabo por en el Terminal Portuario administrado por APM el 23 de septiembre de 2015 a las 02:55 horas.

¹¹ Folio 22



- 51.- En ese sentido, considerando que los daños se produjeron como consecuencia de la prestación de un servicio brindado exclusivamente por la Entidad Prestadora y que esta no actuó con la diligencia debida al haber descargado la mercadería sin verificar que las condiciones del área de trabajo de la nave fueran las adecuadas, corresponde declarar responsable a APM por los daños ocasionados.
- 52.- Cabe señalar que la cuantía por dichos daños se deberá efectuar por acuerdo entre las partes o en la vía arbitral o judicial conforme a lo establecido en el inciso b) del Artículo 12 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios¹².

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/830-2015 y, en consecuencia, **DECLARAR FUNDADO** el reclamo presentado por INVERSIONES MARÍTIMAS DEL PACÍFICO SUR S.A.C. declarándose la responsabilidad de APM TERMINALS CALLAO S.A. por los daños generados a la grúa N° 4 de la nave JORGEN REEFER, cuyo monto se determinará con arreglo a lo previsto en el inciso b) del Artículo 12 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios.

SEGUNDO: DECLARAR que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR a INVERSIONES MARÍTIMAS DEL PACÍFICO SUR S.A.C. y a APM TERMINALS CALLAO S.A. la presente Resolución.

¹² Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios

Artículo 12 - Obligaciones de toda Entidad Prestadora
Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:
(...)

b) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.

¹³ 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
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 22 -2016-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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