



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

EXPEDIENTE N° 186-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 186-2014-TSC-OSITRAN  
APELANTE : TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.  
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.  
ACTO APELADO : Carta N° 1147-2014-APMTC/CL

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 24 de junio de 2015

**SUMILLA:** *Si al absolver el recurso de apelación la entidad prestadora manifiesta la existencia de circunstancias que hacen estimable la pretensión contenida en el reclamo, corresponde declararlo fundado.*

### VISTOS:

El expediente N° 186-2014-TSC-OSITRAN (en adelante, expediente 186), relacionado con el recurso de apelación interpuesto por TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en lo sucesivo, TPP) contra la decisión contenida en la carta N° 1147-2014-APMTC/CL (en adelante, la resolución), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en lo sucesivo, APM o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 6 de mayo de 2014, TPP interpuso reclamo ante APM a fin de que esta se haga responsable por los daños al contenedor N° MAGU5283757, los que indica ocurrieron dentro de las instalaciones del terminal y ascienden a un monto de US \$ 1 128.21 (mil ciento veinte ocho y 21/100 dólares de Estados Unidos de América).
- 2.- A través de carta N° C-LEG-TPP-ASO5/14 del 1 de julio de 2014, TPP solicitó la aplicación del Silencio Administrativo Positivo (en adelante, SAP) respecto al reclamo presentado, en la medida que APM no habría cumplido con pronunciarse dentro del plazo legal establecido.
- 3.- Con carta N° 1147-2014-APMTC/CL, APM resuelve lo solicitado por el usuario en la carta N° C-LEG-TPP-ASO5, desestimando la aplicación del SAP en el reclamo presentado el 06 de mayo de 2014. Al respecto, indicó que si bien el documento presentado por TPP como supuesto cargo de recepción del reclamo presentado, contaba con el sello de recepción de la unidad de trámite



documentario de APM, no fue debidamente codificado, no contaba con firma de la persona que recibió tal documento, ni la hora en la que fue recepcionado; por lo que en consecuencia, no podía considerarse como válida su recepción.

4.- Mediante escrito del 24 de julio de 2014, TPP interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta N° 1147-2014-APMTC/CL, argumentando lo siguiente:

i.- El día 6 de mayo de 2014 TPP presentó ante APM 2 reclamos formales, en los cuales se reclamaba por los daños generados en 2 contenedores identificados con N° DRYU9552997 y MAGU5283757 (un reclamo por cada contenedor), los cuales se habrían producido dentro de las instalaciones del terminal. Ante ello, solicitó que la Entidad Prestadora se hiciera responsable respecto de los referidos daños.

ii.- Indicó que ambos escritos fueron recibidos por la misma funcionaria de APM, quien al momento de recibirlos manifestó que el sistema de registro no funcionaba, por lo que únicamente podrían sellar cada uno de los cargos, sin poder codificarlos en dicha oportunidad. Resaltó que la falla en el sistema informático y de recepción de documentos de la unidad de trámite documentario, fue de entera responsabilidad de APM siendo la única responsable de codificar los reclamos de los usuarios luego de su recepción.

iii.- Con fecha 25 de junio de 2014, APM se pronunció respecto de los daños al contenedor N° DRYU9552997, reclamo que fuera registrado con expediente N° APMTC/CS/437-2014, el cual fue declarado fundado. Sin embargo, respecto del reclamo por daños en el contenedor N° MAGU5283757 nunca se obtuvo respuesta alguna, a pesar de haberse presentado en la misma fecha que el otro escrito. Agregó que ninguno de los cargos de los 2 reclamos presentados contaron con firma del funcionario que recepcionó los documentos, ni habían sido codificados.

iv.- Lo expuesto demuestra que APM aplicó un criterio diferenciado ante situaciones similares, en la medida que resolvió el primero de los reclamos presentados, rehusándose a reconocer la recepción del segundo, en tal sentido, siendo los inconvenientes presentados para el registro del reclamo de su representada, de exclusiva responsabilidad de APM, corresponde validar la solicitud de aplicación del SAP respecto al escrito presentado el 6 de mayo de 2014 relacionado con los daños al contenedor N° MAGU5283757 .

5.- A través de carta N° 1337-2014-APMTC/CL, APM elevó el recurso de apelación presentado, manifestando su allanamiento sobre expresado por TPP en su escrito de apelación.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:



- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta N° 1147-2014-APMTC/CL.
- ii.- Determinar si ha operado el SAP a favor de TPP.
- iii.- De ser el caso, determinar la responsabilidad de APM por los daños incurridos en el contenedor N° MAGU5283757.

### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7.- La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que TPP le imputa a APM por los daños a un contenedor, situación que está prevista como un supuesto de reclamo en el numeral 1.5.3.3 del Reglamento de Reclamos de APM<sup>1</sup> y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

<sup>1</sup> 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".

<sup>2</sup> 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.

(...)".

<sup>3</sup> 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".

- 8.- De conformidad con el artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM<sup>4</sup>, concordante con el artículo 36 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)<sup>5</sup>, el plazo que tiene el usuario para interponer su reclamo ante la Entidad Prestadora es de 60 días de ocurrido el hecho o de conocido éste<sup>6</sup>.
- 9.- 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.
- 10.- 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<sup>7</sup>. 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.
- i.- La Carta N° 1147-2014-APMTC/CL materia de impugnación, fue notificada a TPP el 03 de julio de 2014.
- ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que TPP interponga su recurso de apelación fue el 24 de julio de 2014.

<sup>4</sup> Reglamento Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 2.3. Plazo para la presentación de reclamo.

*Los usuarios tienen un plazo de sesenta (60) días para interponer sus reclamos ante APM Terminals Callao S.A. el cual se contabilizará desde el día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos".*

<sup>5</sup> Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 36. Plazo para interponer reclamos.

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

<sup>6</sup> 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".*

<sup>7</sup> LPAG

"Artículo 134.- Transcurso del Plazo

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.*  
(...)"



iii.- TPP presentó su recurso administrativo el 24 de julio de 2014, evidenciándose que lo interpuso en el plazo exigido normativamente.

- 11.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG<sup>8</sup>, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas, respecto de la aplicación del SAP a favor del usuario, en la medida que la Entidad Prestadora no se habría pronunciado dentro del plazo establecido.
- 12.- 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 DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN

- 13.- En cuanto al fondo de la pretensión, se advierte que en su recurso de apelación, TPP refiere que habría operado el SAP a su favor, en el reclamo que presentó con fecha 06 de mayo de 2014 en el cual se alegó la existencia de daños al contenedor N° MAGU5283757, en la medida que APM no habría emitido un pronunciamiento al respecto, dentro del plazo establecido en su Reglamento de Reclamos.
- 14.- Posteriormente, mediante escrito del 18 de agosto de 2014, APM se allanó a lo manifestado por TPP en su escrito de apelación, reconociendo que habría operado el SAP a favor del usuario.
- 15.- Dado lo expuesto, y observándose que APM ratifica lo manifestado por TPP en su recurso de apelación y el sustento de esta (aplicación del SAP a favor de TPP); corresponde que se ampare el medio impugnatorio presentado.

### Sobre el incumplimiento de APM del Contrato de Concesión

- 16.- Habiéndose determinado que APM no cumplió con su obligación de brindar un servicio adecuado a TPP, puesto que no cumplió con mantener un registro adecuado del reclamo presentado por aquella, la Entidad Prestadora habría incumplido el Contrato de Concesión en lo relativo a las cláusulas 8.8, 8.9 y 8.10 que expresan lo siguiente:

*"DERECHOS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS*

<sup>8</sup> 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".*

8.8. Presentado el reclamo, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá pronunciarse dentro de los plazos y de conformidad con los mecanismos y procedimientos que establezca el REGULADOR para la atención de reclamos que presenten los interesados. En caso que la SOCIEDAD CONCESIONARIA y los Usuarios no logren solucionar el conflicto suscitado, éste deberá ser resuelto por el REGULADOR, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

8.9. La SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá implementar un sistema en donde se registren todos los reclamos que presenten los Usuarios. Este registro debe permitir hacer un seguimiento de los reclamos desde su inicio hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte de la SOCIEDAD CONCESIONARIA.

8.10. Cada vez que se registre un reclamo, la SOCIEDAD CONCESIONARIA informará al Usuario del número o código del registro del mismo."

17.- Siendo así, de acuerdo con el literal g) del artículo 2 y literal c) del artículo 7 del Reglamento General de Supervisión<sup>9</sup>, y el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN<sup>10</sup>, corresponde que se informe de este hecho a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, para que en el ejercicio de sus facultades, evalúe los hechos y, de ser el caso, inicie las acciones a que hubiere lugar.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>11</sup>;

<sup>9</sup> Reglamento General de Supervisión de OSITRAN, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD/OSITRAN

"Artículo N° 2.- Definiciones

(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".

"Artículo N° 07.- Supervisión de aspectos económicos y comerciales

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos económicos y comerciales de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público.

Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

c) Verificar el cumplimiento del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias y del Reglamento de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora".

<sup>10</sup> Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM.

"Artículo 53.- Funciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

3. Supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao – Metro de Lima y Callao, verificando el cumplimiento de los aspectos comerciales y administrativos, económico – financiero, estándares de calidad y niveles de servicio, operación y mantenimiento de la infraestructura, así como las inversiones pactadas en los contratos respectivos según corresponda (...)"

<sup>11</sup> 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:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la carta N° 1147-2014-APMTC/CL; y en consecuencia, declarar que ha operado el Silencio Administrativo Positivo a favor de TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. respecto del reclamo presentado el 6 de mayo de 2014 contra APM TERMINALS CALLAO S.A., referido a la existencia de daños provocados al contenedor N° MAGU5283757, quedando así agotada la vía administrativa.

**SEGUNDO.- REMITIR** copia simple de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, con la finalidad de que actúe conforme sus competencias, respecto de lo establecido en los numerales 16 y 17 de la parte considerativa de la presente Resolución.

**TERCERO.- NOTIFICAR** a TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. y a APM TERMINALS CALLAO S.A. la presente resolución.

**CUARTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://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**

---

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".