



EXPEDIENTE : 148-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : OBLIMAX S.A.C.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente N° APMTC/CL/0182-2018.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de junio de 2019

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado por OBLIMAX S.A.C., en la medida que el cobro del servicio de uso de área operativa-importación por parte de la Entidad Prestadora procede luego de vencido el periodo de libre almacenamiento cuando la permanencia de la carga en las instalaciones del terminal portuario ocurre por causas imputables al usuario.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por OBLIMAX S.A.C. (en adelante, OBLIMAX o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0182-2018 (en lo sucesivo, la Resolución N° 1) por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 07 de mayo de 2018, OBLIMAX interpuso reclamo ante APM a fin de que se dejen sin efecto los cobros de las facturas N° Foo2-288138 y N° Foo2-288479; emitidas por un monto total ascendente a US\$ 96.28 dólares por el concepto de uso de área operativa - importación (contenedores), así como la factura N° Foo2-287959 emitida por el importe de US\$ 20.06 por el concepto de contenedores de alto cubicaje, argumentando lo siguiente:
 - i. Se incurrió en el servicio de uso de área operativa debido a que por políticas de APM, antes de retirarse la mercancía debía realizarse la afiliación entre el agente de aduanas y el transportista, trámite que demoró más de veinticuatro (24) horas y provocó que superaran el periodo de libre almacenamiento. Precisó que el Contrato de Concesión regula el tiempo de atención para el retiro de la mercancía sin indicar que las unidades



de transporte deban encontrarse afiliadas al agente de aduana para que se pueda retirar la mercancía del Terminal Portuario.

- ii. El 1 de mayo de 2018, por ser día no laborable, APM no brindó atención a través de su Call Center 200-8800 correspondiente al servicio de atención al cliente, por lo que no pudo coordinar el retiro oportuno de su mercancía.
 - iii. En cuanto al cargo por concepto de alto cubicaje, precisó que el mismo no se encuentra estipulado dentro del tarifario aprobado por OSITRAN, motivo por el cual no corresponde que APM efectúe el cobro por dicho cargo.
- 2.- A través de la Resolución N° 1, notificada el 29 de mayo de 2018, APM resolvió el reclamo presentado por OBLIMAX declarándolo infundado por los siguientes argumentos:
- i.- El artículo 7.1.1.3.1. de su Reglamento de Tarifas y Política Comercial y el numeral 1.3.1 del referido Reglamento señalan lo siguiente:

"7.1.1.3.1 Uso de área operativa-contenedores llenos de desembarque (excepto transbordo) (numeral 1.3.1 del Tarifario).

Este servicio consiste en el uso del área operativa para contenedores llenos de desembarque, excepto transbordo, uso de área operativa que hasta por cuarenta y ocho (48) horas resulta libre de ser facturado por encontrarse incluido en el Servicio Estándar. El tiempo libre se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave.

El servicio correspondiente al día calendario tres (03) en adelante será facturado por día o fracción de día. Este periodo de almacenamiento es un servicio especial no regulado.

El tiempo de almacenamiento o uso de área operativa se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave y culminará con la salida del contenedor del patio del Terminal."

Es decir, el periodo de libre almacenamiento para contenedores de desembarque es de 48 horas y su contabilización inicia al finalizar la descarga total de la nave.

- ii.- Con relación a la factura N° Foo2-288479, se verificó que de acuerdo al Terminal Data Report (TDR) de la nave CORNELIUS MAERSK de Mfto. 2018-01054¹, la descarga de la mercadería de OBLIMAX culminó el día 30 de abril de 2018 a las 19:35 horas, por lo que tenía hasta el 2 de mayo de 2018 a las 19:35 horas para hacer uso del área operativa sin cobro alguno. Sin embargo, de la revisión del movimiento de camiones², se advirtió que el contenedor MRKU5177013 se retiró después del vencimiento del plazo de libre almacenamiento; esto es, el 2 de mayo de 2018 a las 22:54 horas por lo que la mencionada factura ha sido correctamente emitida.

¹ Ver folio 20 del expediente.

² Ver folio 21 del expediente.



- iii.- Con relación a la factura N° Foo2-288138, se verificó que de acuerdo al Terminal Data Report (TDR) de la nave CAPE AKRITAS de Mfto. 2018-01046³, culminó la descarga de la mercadería de OBLIMAX el día 29 de abril de 2018 a las 17:40 horas, por lo que tenía hasta el 1 de mayo de 2018 a las 17:40 horas para hacer uso del área operativa sin cobro alguno. Sin embargo, de la revisión del movimiento de camiones⁴, se advirtió que el contenedor HASU1247671 se retiró después del vencimiento del plazo de libre almacenamiento; esto es, el 2 de mayo de 2018 a las 13:08 horas por lo que la mencionada factura ha sido correctamente emitida.
- iv.- El procedimiento de seguridad implementado por APM establece que todos los contenedores que salen del terminal deben tener asociada la agencia de aduana con la empresa de transporte encargada del retiro de la mercancía. El citado procedimiento fue implementado en el año 2015 y es de público conocimiento de todas las agencias de aduanas, por lo que OBLIMAX debió tomar las medidas pertinentes a fin de evitar incurrir en el cobro de uso de área operativa.
- v.- OBLIMAX señaló que el área de servicio al cliente no atendió el 1 de mayo de 2018, por lo que no pudo coordinar el retiro oportuno de su mercancía; sin embargo, el número indicado por OBLIMAX (200-8800) no es el correcto, toda vez que este corresponde a la central telefónica, siendo el número de servicio al cliente el 200-8888. Sin perjuicio de ello, dicho día la central telefónica atendió desde las 7:00 hasta las 23:00 horas.
- vi.- De la revisión del documento CDL de la nave CORNELIUS MAERSK⁵ se verificó que el contenedor MRKU5177013 fue registrado como tipo "HC", es decir, High Cube, por lo que en atención a lo dispuesto en el artículo 7.1.1.2.1 del Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APM⁶ se procedió a facturar el cargo de "Contenedor de alto cubicaje" en la factura N° Foo2-287959.
- 3.- Con fecha 14 de junio de 2018, OBLIMAX interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 en relación al cobro de las facturas N° Foo2-288138 y Foo2-288479 por el concepto de uso de área operativa, agregando lo siguiente:
- i.- De conformidad con el Contrato de Concesión, el tiempo promedio para la atención del retiro de la carga no debe superar los treinta (30) minutos desde que el usuario ingresa con su unidad vehicular hasta que sale del terminal portuario; no obstante, sus

³ Ver folio 22 del expediente.

⁴ Ver folio 23 del expediente.

⁵ Listado de contenedores de descarga.

⁶ **Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APM**

7.1.1.5.1 Carga especial (Numeral 1.5.1 del Tarifario)

(...)

Contenedores alto cubicaje (high cube 9'6").- Servicio que cubre uso de capacidad adicional de patio de contenedores o stacks por parte de contenedores llenos (excepto trasbordo). El precio del servicio es único y es independiente del número de días de permanencia en el área operativa del Terminal. El precio de este servicio es adicional a la tarifa de servicio estándar -porción carga. No aplica para contenedores que hayan solicitado servicio de depósito temporal (servicios de la sección 1.4 del Tarifario).



- unidades de transporte estuvieron esperando más de una (1) hora para poder ingresar a las instalaciones de APM; generando demoras en el retiro de la mercancía.
- ii.- La Entidad Prestadora indicó que el servicio que atiende los días feriados es el de atención al cliente número 200-8888; no obstante, dicho servicio solo se encuentra disponible en el horario de 07:00 a 23:00 horas, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 6 de su Reglamento de Operaciones⁷, el cual establece que APM debe ofrecer un servicio ininterrumpido 24 horas del día durante los 365 días del año.
 - iii.- En relación a la factura N° Foo2-288479, en su Resolución N° 1 APM indicó que el contenedor HASU1247671 fue retirado tardíamente el 2 de mayo de 2018 a las 22.54 horas; sin embargo, en el documento denominado "Movimiento de Camiones" se consignó lo siguiente: *"ingresó a recoger contenedor a las 20:03 p.m. y se retiró a las 20:22 p.m."*; es decir, APM ha indicado una hora de retiro distinta, generando confusión sobre la información que sustenta el cobro de uso de área operativa en la citada factura.
 - iv.- En relación a la factura N° Foo2-288138, APM emitió indebidamente el cobro por dos (2) días de uso de área operativa, cuando solo correspondía facturarse por un (1) día adicional, debido a que el plazo de libre almacenamiento culminó el 1 de mayo de 2018 a las 17:40 horas, y se retiró la carga el 2 de mayo de 2018 a las 13:08 horas.
 - v.- APM condiciona la presentación del reclamo de los usuarios a la entrega del documento de vigencia de poder del representante legal con una antigüedad no mayor a noventa (90) días, pese a que conforme a lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN solo se requiere adjuntar copia simple del documento que acredite la representación.
 - vi.- La agencia de aduanas EUROADUANAS S.A.C. les ha comunicado que APM les impidió el ingreso al terminal puesto que ha requerido el pago de las dos (2) facturas reclamadas, incumpliendo así el numeral 66.2 del artículo 66 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual dispone que la empresa proveedora no puede condicionar la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios al pago previo de los montos reclamados. Adjunta como medio de prueba las capturas de pantalla de la página del Banco de Crédito, donde se visualiza las facturas y montos reclamados como pendientes de pago.
 - vii.- Al presentar su reclamo el 7 de mayo de 2018 a través del portal web de APM no se le brindó el número de expediente de reclamo, por lo que tuvo que remitir un correo electrónico al personal de APM a fin de poder contar con dicha información. Agrega,

⁷ Reglamento de Operaciones de APM

Artículo 6.- APMTc es responsable de ofrecer un servicio ininterrumpido, 24 horas al día durante los 365 días del año, según las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión. En ese sentido, ante fallas o eventualidades de carácter operativo o administrativo que puedan interrumpir la prestación de los servicios, APMTc tomará acción inmediata a fin de reiniciar las operaciones lo más pronto posible de acuerdo a la magnitud de la falla o eventualidad y considerando las limitaciones de recursos humanos.



además que en la citada página web tampoco se puede verificar el enlace correspondiente que permita registrar la interposición del recurso de apelación, afectándose el derecho de los usuarios a la debida atención de sus reclamos.

- 4.- El 26 de junio de 2018, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias (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.- En la Resolución N° 1 se incurrió en un error material al indicar que el contenedor MRKU5177013 fue retirado a las 22:54 horas del 2 de mayo de 2018, siendo lo correcto a las 20:22 horas del 2 de mayo de 2018; no obstante, dicho error material no afecta el cobro incluido en la factura N° Foo2-288479, pues el retiro del citado contenedor se realizó culminado el plazo de libre almacenamiento; esto es, luego de las 19:35 horas del día 2 de mayo de 2018.
 - ii.- La factura N° Foo2-288138 fue emitida en la medida que el contenedor HASU1247671 vinculado con la nave CAPE AKRITAS fue retirado el 2 de mayo de 2018 a las 13:08 horas, es decir, en fecha y hora posterior al plazo de libre almacenamiento, el cual venció el 1 de mayo de 2018 a las 17:40 horas, quedando APM facultada a cobrar la respectiva tarifa por uso de área operativa.
 - iii.- Con relación al incumplimiento de los Niveles de Servicio y Productividad señalado por OBLIMAX, el anexo 3 del Contrato de Concesión establece que el tiempo promedio de atención que debe cumplir APM para el retiro de las mercancías de sus usuarios no debe ser mayor a 30 minutos, contados desde el ingreso de los camiones al terminal hasta su retiro de las instalaciones de APM. El tiempo promedio que viene alcanzando es calculado a partir de la totalidad de las operaciones realizadas en un trimestre y no por cada operación, de conformidad con lo señalado en las Resoluciones Finales expedidas por el Tribunal de OSITRAN en los expedientes N° 27, 43 y 53-2015-TSC-OSITRAN. En consecuencia, el argumento expuesto por OBLIMAX no resulta válido para justificar su exoneración del cobro por uso de área operativa, dado que APM viene cumpliendo con los niveles establecidos.
 - iv.- APM sí cumplió con los Niveles de Servicio y Productividad establecidos en el Contrato de Concesión, toda vez que el tiempo promedio de atención vinculadas con las facturas apeladas fue de 25 minutos y 18 segundos.
 - v.- Respecto a la supuesta falta de atención de la central telefónica, señaló que dicha central opera mediante una red automática que brinda una serie de anexos al usuario, dependiendo con el área que desee comunicarse, así como que en el horario administrativo; esto es, de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas, los usuarios cuentan con la posibilidad de acceder a un anexo general, siendo



atendidos por una recepcionista que deriva la llamada al anexo del área con la cual el usuario pretende comunicarse.

- vi.- Por otro lado, a través del área de servicio de atención al cliente, los usuarios pueden consultar y absolver sus dudas respecto de sus operaciones todos los días, incluyendo los días feriados y en el horario de 07:00 a 23:00 horas. Asimismo, APM cuenta con otras áreas de atención al cliente que operan las 24 horas durante los 365 días del año, dentro de las cuales se encuentra el área de Planning Contenedores, responsable de las operaciones que se realizan en la terminal respecto a carga contenedorizada, como es el caso materia de análisis.
- vii.- La información sobre los diversos canales de atención al cliente que ofrece APM se encuentra publicada en la página web de la Entidad Prestadora, por lo que el apelante pudo acceder a dicha información a fin de coordinar el despacho oportuno de su mercancía. Sin perjuicio de ello, OBLIMAX fue informado acerca del Plan de Despacho de su mercancía, es decir, conocía la secuencia de las operaciones de descarga, no siendo en principio necesaria la comunicación con la central telefónica o el área de atención al cliente.
- viii.- Respecto a la supuesta exigencia de presentar el documento de vigencia de poder con una antigüedad no mayor a noventa (90) días, tanto en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APM como en la página web de APM, se indica de manera expresa que para la admisión de los reclamos solo se requiere una copia simple que acredite la representación del representante, por lo que no es cierta la afirmación de OBLIMAX, no habiendo adjuntado medio probatorio que acredite lo alegado.
- ix.- Respecto al presunto cobro de las facturas reclamadas al agente marítimo, en efecto, las facturas y montos figuran en el estado de cuenta del usuario pues ya se encontraban emitidas y no pueden ser anuladas en el sistema de la entidad bancaria. Sin embargo, dicho registro por sí solo no acredita que APM haya requerido el pago de las facturas pese a tener un procedimiento de reclamo en trámite, máxime teniendo en cuenta que OBLIMAX no elevó medio probatorio alguno que permita verificar habersele impedido el ingreso al agente marítimo EUROADUANAS S.A.C. a las instalaciones de APM por requerírsele el pago de las facturas N° Foo2-288479 y N° Foo2-288138.
- x.- Finalmente, respecto a la presunta falta de información sobre el número de expediente de reclamo, de conformidad con el artículo 38 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN,⁸ la Entidad

⁸ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

*Artículo 38.- Recepción de reclamos, subsanación de errores u omisiones y su admisión a trámite

Hecha la verificación formal del cumplimiento de los requisitos del artículo anterior, la Mesa de Partes del órgano resolutorio que corresponda, derivará el reclamo al área correspondiente, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.



Prestadora tiene un plazo de dos (2) días para verificar los requisitos del reclamo y una vez realizada dicha verificación procede a registrar y asignar el número de expediente; por tanto resulta incorrecta la afirmación de OBLIMAX al indicar que el número de expediente debió generarse automáticamente cuando ingresó su reclamo por la página web de APM.

- 5.- El 10 de junio de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa con la asistencia del representante de APM quien procedió a dar su informe oral, quedando la causa al voto.
- 6.- El 13 de junio de 2019, APM presentó un escrito de alegatos finales reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 7.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 1 de APM.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde los cobros realizados a OBLIMAX de las facturas N° Foo2-288479 y N° Foo2-288138 materia de apelación, emitida por el concepto de uso de área operativa - importación (contenedores) por parte de APM.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 8.- De la revisión del expediente administrativo, se verifica que la materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de OBLIMAX respecto de los cobros de las facturas N° Foo2-288479 y N° Foo2-288138 por parte de APM por el concepto de uso de área operativa. 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 infraestructura⁹. Dicho supuesto también se encuentra recogido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM¹⁰ (en lo sucesivo,

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, la Mesa de Partes del órgano resolutorio que corresponda, anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante lo acotado, la Entidad Prestadora, dentro de los dos días (2) hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido (...)."

⁹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

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".

¹⁰ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM. Aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN

"1.5.3 Materia de Reclamos



Reglamento de Reclamos de APM); por lo que, en concordancia con el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹², el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

- 9.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM¹², concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹³, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 10.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Resolución N° 1 fue notificada a OBLIMAX el 29 de mayo de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo OBLIMAX para interponer el recurso de apelación venció el 19 de junio de 2018.
 - iii.- OBLIMAX apeló con fecha el 14 de junio de 2018, es decir, dentro del plazo legal.
- 11.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas y cuestiones de puro derecho al cuestionarse el cobro realizado a OBLIMAX, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG)¹⁴.
- 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.

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.

¹² **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".

¹³ **Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM.**

"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".

¹⁴ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias**

"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".

¹⁵ **TUO de la LPAG**

"Artículo 220.- 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."



III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.2.1 Cuestión previa: sobre la facturación por el concepto de "Contenedores de alto cubicaje" incluido en la factura N° Foo2-287959

- 13.- De la revisión del expediente se advierte que el 7 de mayo de 2018, OBLIMAX interpuso su reclamo ante APM cuestionando las facturas N° Foo2-288479 y N° Foo2-288138 por el concepto de uso de área operativa - importación (contenedores), así como la factura N° Foo2-287959 por el concepto de contenedores de alto cubicaje, alegando que dicho concepto no se encuentra estipulado dentro del tarifario aprobado por OSITRAN, motivo por el cual no corresponde que APM efectúe su cobro.
- 14.- Al respecto, mediante Resolución N° 1 del 23 de noviembre de 2018, APM declaró infundado el reclamo por las tres (3) facturas antes señaladas; esto es, la factura N° Foo2-288479, Foo2-288138 y Foo2-287959.
- 15.- El 14 de junio de 2018, OBLIMAX interpuso recurso de apelación contra lo resuelto por APM, cuestionando únicamente el concepto de uso de área operativa - importación (contenedores) incluido en las facturas N° Foo2-288479 y N° Foo2-288138, por lo que no corresponde emitir pronunciamiento acerca de la facturación por el concepto de contenedores de alto cubicaje incluido en la factura N° Foo2-287959 en la medida que este extremo del reclamo no ha sido impugnado por OBLIMAX.

III.2.2 Sobre el servicio estándar de carga contenedorizada y el servicio especial de uso de área operativa

- 16.- De acuerdo con el Contrato de Concesión¹⁵, 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 contenedorizada¹⁶.

¹⁵ Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Operación, Conservación y Explotación del Terminal Norte Multipropósito en el Terminal Portuario del Callao suscrito por 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.

¹⁶ 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 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.



- 17.- La mencionada cláusula también señala que dentro del servicio estándar de carga contenedorizada, se incluye el almacenamiento libre de pago de hasta cuarenta y ocho (48) horas dentro del Terminal Portuario, precisando además que dicho plazo se computará desde que la nave termina la descarga en el caso de operaciones de importación¹⁷.
- 18.- Asimismo, el Contrato de Concesión en la mencionada Cláusula 8.19 establece que transcurrido el plazo que corresponda según el tipo de carga, la Entidad Prestadora podrá cobrar el servicio de almacenaje portuario¹⁸.
- 19.- En ese sentido, más allá de las cuarenta y ocho (48) horas de libre pago, se aplicará al servicio de almacenamiento una tarifa preestablecida en el Contrato de Concesión a partir del día calendario tres (3) al seis (6) o un precio a partir del séptimo (7) 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 siete (7) lo determinará libremente, puesto que no está sujeto a regulación¹⁹.
- 20.- En el presente caso, nos encontramos frente al cuestionamiento de dos facturas emitidas con relación al plazo de libre almacenamiento de carga con destino de importación, por lo que de acuerdo con lo establecido en la referida cláusula 8.19 del Contrato de Concesión, el plazo de dicho periodo se contabilizará una vez que se han culminado las operaciones de descarga de la nave.
- 21.- Ahora bien, tal como se desprende de los actuados en el expediente, OBLIMAX señala que la razón por la cual no pudo retirar sus contenedores de importación dentro de las cuarenta y ocho (48) horas del período de libre almacenamiento obedece a causas atribuibles a APM, debido a la presunta demora en la afiliación de las unidades de transporte con la agencia de aduana, falta de atención al cliente mediante el servicio por vía telefónica el día 1 de mayo de 2018, y APM no cumplió con atender a los camiones asignados para el recojo de la mercancía dentro de los treinta (30) minutos que dispone el Contrato de Concesión.

¹⁷ 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 (...)"

¹⁸ 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".

¹⁹ 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].



- 22.- Por su parte, APM manifiesta que las facturas fueron correctamente emitidas en la medida que la apelante habría procedido a retirar los contenedores MRKU5177013 y HASU1247671 con posterioridad al plazo de libre de almacenamiento, por causas atribuibles a su responsabilidad, correspondiéndole cobrar por el servicio facturado, más aún si OBLIMAX no acreditó que el retiro tardío de sus contenedores fuera responsabilidad suya.

III.2.3 Sobre la organización de los servicios que brinda APM en materia de contenedores

- 23.- 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]

- 24.- 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 agregados son nuestros]

- 25.- 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 cuenta. 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 resultado²⁰.

- 26.- En razón de ello, APM puede administrar el terminal, destinar recursos, coordinar y realizar todo tipo de acciones que estime necesarias 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.

III.2.4 Respetto del cobro de las facturas N° Foo2-288479 y N° Foo2-288138

- 27.- De acuerdo con lo manifestado por la Entidad Prestadora, así como de la revisión de los documentos denominados "*Terminal Departure Report*" (TDR)²¹ y "*Reporte de Movimiento de Camiones*"²², la culminación de las operaciones de descarga y el retiro de los contenedores del Terminal Portuario relacionados a las facturas N° Foo2-288479 y N° Foo2-288138, se desarrollaron conforme al siguiente detalle:

FACTURA	NAVE	FECHA Y HORA DE TÉRMINO DE LA DESCARGA	FECHA Y HORA LÍMITE DEL PERIODO DE LIBRE ALMACENAMIENTO (48 HORAS)	FECHA Y HORA DE RETIRO DE CONTENEDORES
Foo2-288479	CORNELIUS MAERSK	30/04/2018 19:35 horas	02/05/2018 19:35 horas	02/05/2018 20:22 horas
Foo2-2888138	CAPE AKRITAS	29/04/2018 17:40 horas	01/05/2018 17:40 horas	02/05/2018 13:08 horas

- 28.- Cabe señalar que las fecha y hora de término de la descarga de la mercancía y de vencimiento del periodo de libre almacenamiento no han sido cuestionados por OBLIMAX, razón por la cual no constituyen un punto controvertido del presente procedimiento.
- 29.- Sin embargo, OBLIMAX ha manifestado que si bien retiró sus contenedores fuera del plazo de libre almacenamiento, ello habría obedecido a causas atribuibles a APM, al señalar: (i) demoras en el proceso de afiliación de las unidades de transporte con la agencia de aduana, (ii) la falta de atención al cliente mediante el servicio por vía telefónica el día 1 de mayo de 2018, y (iii) la congestión vehicular en el ingreso y salida de las unidades de transporte del Terminal Portuario, debido a los bajos niveles de servicio y productividad de la Entidad Prestadora.
- 30.- Ahora bien, respecto a las demoras en el proceso de afiliación de las unidades de transporte con el agente de aduana, cabe precisar que el artículo 113 del Reglamento de Operaciones

²⁰ 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.

²¹ Ver folios 20 y 22 del expediente.

²² Ver folios 21 y 23 del expediente.



de APM, versión 5, aplicable al presente caso, establece lo siguiente respecto al ingreso y salida de los vehículos de transporte:

"Artículo 113.- Los camiones que ingresen al Terminal Portuario con el fin de transportar mercancías deben estar debidamente registrados ante APMTC. Dichos camiones deben, bajo toda circunstancia, seguir los procedimientos de seguridad y respetar las reglas de acceso y tráfico de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Seguridad de APMTC."

[El subrayado es nuestro]

- 31.- Al respecto, se observa que en la página web de APM, se encuentra publicada en la sección "Seguridad" el documento denominado "DIR-088 PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE PERSONAL PARA RETIRO DE VEHICULOS – AGENCIA DE ADUANA"²³, vigente desde el 31 de mayo de 2016, en el cual se detalla la siguiente información:

"2.1. ENVIO DE INFORMACIÓN PARA EL INGRESO

La Agencia de Aduanas deberá enviar un correo electrónico a la Oficina de Control de Accesos con 24 horas de anticipación a la siguiente dirección electrónica: ingreso@apmterminalscallao.com.pe

Se debe tener en cuenta que la solicitud de ingreso deberá ser enviada desde una de las cuentas de correo registradas en la Cartilla de Firmas.

En el correo se deberá adjuntar el formato de Retiro de Vehículos detallando la siguiente información:

- o La Empresa contratada;*
- o El motivo del ingreso;*
- o La Nave en la que desembarcaron los vehículos*
- o La Cantidad de Vehículos a retirar o Los días solicitados;*
- o La zona de donde retirarán los vehículos;*
- o El número de Autorizaciones y B/Ls;*
- o Relación del personal, previamente registrado, detallando nombres y apellidos completos, número de DNI y número de pase (...)"*

- 32.- Asimismo, se advierte que en su página web, la Entidad Prestadora, a través del comunicado "ASIGNACIÓN DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE PARA EL RETIRO DE CONTENEDORES – RECORDATORIO"²⁴, ha informado a sus usuarios los requisitos que deben considerar para el despacho de sus contenedores; esto es, la afiliación de las unidades de transporte con los agentes de aduanas, tal como se aprecia a continuación:

²³ Conforme a la información registrada en el enlace: <https://www.apmterminalscallao.com.pe/default.aspx?id=61&articulo=64>

²⁴ Conforme a la información registrada en el enlace: <http://www.apmterminalscallao.com.pe/default.aspx?id=58&articulo=190>



Inicio / ASIGNACIÓN DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE PARA EL RETIRO DE CONTENEDORES RECORDATORIO

Compartir

ASIGNACIÓN DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE PARA EL RETIRO DE CONTENEDORES - RECORDATORIO

Estimados Clientes y Usuarios,

En referencia al comunicado enviado el jueves 30 de julio del presente año, les recordamos que APM Terminals Callao S.A. se encuentra implementando un nuevo procedimiento para la asignación de proveedores de transporte para el proceso de retiro de contenedores del Terminal Norte Multipropósito del Callao (TNM).

Debido a la cantidad de solicitudes, el plazo de recepción de los listados de las empresas de transporte ha sido extendido hasta el día lunes 31 de agosto del presente, siendo la fecha de implementación a partir del miércoles 02 de septiembre de 2015. Se requiere que las Agencias de Aduanas y Depósitos Extraportuarios nos remitan una carta firmada por su representante legal con firma legalizada en la que se indique(n) la(s) empresa(s) de transporte asignada(s) por sus representadas para efectuar el retiro de contenedores desde el TNM. Se adjunta modelo de carta.

Las empresas que requieran actualizar los listados de empresas de transporte podrán hacerlo hasta la fecha indicada, lunes 31 de agosto, los documentos deberán ser entregados en nuestra oficina de Control de Accesos. **Es importante considerar que a partir de la fecha de implementación indicada, miércoles 02 de Septiembre a las 0700hrs, no se realizará el despacho de contenedores de importación a los agentes de aduana y terminales extra portuarios cuya relación de proveedores de transporte no esté registrada en nuestros sistemas.**

La finalidad de esta asignación o nominación de empresas proveedoras de transporte apunta a incrementar la eficiencia y seguridad en la entrega de la carga de nuestros clientes.

De tener alguna consulta sobre la presente solicitud, agradeceremos se sirvan comunicar con nosotros a través de las cuentas electrónicas de la Oficina de Control de Accesos: documentacion@apmterminalscajao.com.pe y ingreso@apmterminalscajao.com.pe

pdf

Atentamente

APM Terminals Callao S.A.

www.apmterminalscajao.com.pe

- 33.- Como se puede apreciar, la Entidad Prestadora ha informado a los usuarios que el despacho de contenedores con agentes de aduanas y terminales extra portuarios no se realizará en caso su relación de proveedores de transporte no esté registrada en sus sistemas.
- 34.- Cabe resaltar que en su calidad de administradora del terminal portuario, APM es la responsable de planificar, coordinar y ejecutar las operaciones que se desarrollan en dicho terminal; de acuerdo con estándares de eficiencia y conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano.
- 35.- En ese orden de ideas, se desprende que la Entidad Prestadora provee servicios al usuario que lo requiera dentro de los límites del Contrato de Concesión y de acuerdo con lo que hubiese planificado, garantizando la productividad y los niveles de seguridad exigidos en el referido Contrato de Concesión y de la forma que considere más eficiente.
- 36.- En el caso en particular, se observa que OBLIMAX no ha desconocido la existencia del procedimiento de afiliación de sus camiones con el agente de aduana, habiendo cuestionado más bien las demoras en su tramitación.
- 37.- En esa línea, correspondía a OBLIMAX acreditar que solicitó el registro y vinculación de sus unidades de transporte con el agente marítimo, y que por causas atribuibles a la Entidad Prestadora la requerida afiliación no se tramitó oportunamente, viéndose afectado el plazo de las cuarenta y ocho (48) de libre almacenamiento, lo que no ha sido acreditado a lo largo del procedimiento.



- 38.- Por otro lado, cabe señalar que a folios 57 y 58 del expediente, obran los correos electrónicos del 29 y 30 de abril de 2018 mediante los cuales se puede observar que APM, cumplió con remitir información acerca de la programación del despacho de la carga vinculada con las naves CORNELIUS MAERKS y CAPE ARKITAS.
- 39.- En ese sentido, si bien OBLIMAX alegó presuntos inconvenientes mediante el servicio por vía telefónica el día 1 de mayo de 2018, de lo señalado precedentemente, se aprecia que el apelante contaba con información sobre el recojo de su mercancía desde el 29 de abril de 2018, por lo que debió tomar las medidas pertinentes a fin de evitar incurrir en el servicio de uso de área operativa; máxime teniendo en cuenta que OBLIMAX no ha desconocido haber recibido los correos remitidos por APM el 29 y 30 de abril de 2018.
- 40.- En cuanto a la congestión en el ingreso al Terminal Portuario, debe tenerse en cuenta que a lo largo de procedimiento OBLIMAX no ha presentado medio probatorio alguno que acredite fehacientemente que la congestión alegada le hubiese impedido retirar su mercadería dentro del periodo de libre almacenamiento, ni que dicha congestión fuera atribuible a APM.
- 41.- Debe recordarse que en el presente caso, la carga de probar la existencia de presuntos inconvenientes en el retiro de sus contenedores del Terminal Portuario recaía en OBLIMAX, lo que no ha sido acreditado fehacientemente a lo largo del procedimiento.
- 42.- En efecto, el artículo 173 del TUO de la LPAG²⁵ señala que corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o las que éste considere conveniente.
- 43.- De acuerdo con lo señalado, OBLIMAX era la responsable del retiro de sus contenedores dentro del periodo de libre almacenamiento, por lo que debió realizar las gestiones necesarias y adoptar las precauciones del caso para su retiro oportuno.
- 44.- Finalmente, respecto del presunto condicionamiento del reclamo a la entrega del documento de vigencia de poder del representante legal con una antigüedad no mayor a noventa (90) días, se verifica que el apelante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite dichas afirmaciones, habiéndose registrado más bien la recepción del presente reclamo el día 7 de mayo de 2018. Asimismo, en relación al requerimiento de pago de las facturas N° Foo2-288479 y N° Foo2-288138, a fin de acreditar sus afirmaciones OBLIMAX presentó capturas de pantalla de su entidad bancaria²⁶; no obstante, en dichos

²⁵ TUO de la Ley N° 27444

Artículo 173.- Carga de la prueba

173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

173.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

²⁶ Folios 31, 32 y 33



documentos únicamente se observa que las citadas facturas se encuentran pendientes de pago, por lo que ello tampoco ha sido acreditado.

- 46.- En consecuencia, verificándose que OBLIMAX utilizó el área operativa fuera del periodo de libre almacenamiento, corresponde confirmar la Resolución N° 1 expedida por APM, en la medida que las facturas N° Foo2-288479 y N° Foo2-288138 fueron correctamente emitidas.

Cuestiones Finales

- 47.- En referencia a la medición y a los bajos niveles de servicio y productividad en la prestación del servicio alegado, el literal g) del artículo 2 y literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión de OSITRAN²⁷, establecen que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización es la encargada de verificar que las Entidades Prestadoras cumplan con sus obligaciones contractuales, entre ellas las relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes como la atención de camiones).
- 48.- En ese sentido, si de las mediciones que realiza la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, respecto de los niveles de servicio y productividad a los que está obligada APM contractualmente, se advierte algún incumplimiento por parte de ésta última, corresponderá a dicha Gerencia instruir el procedimiento sancionador correspondiente²⁸, no correspondiendo al Tribunal pronunciarse sobre dicha materia al no encontrarse dentro de sus competencias.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN²⁹;

²⁷ **Reglamento General de Supervisión de OSITRAN**

(...)

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° 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidos contractualmente para la infraestructura de transporte".

²⁸ **Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN**

"Artículo 7º Órganos competentes

El órgano competente para la instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores es la Gerencia de Supervisión. El órgano resolutorio, en primera instancia es la Gerencia General de OSITRAN. El órgano resolutorio, en segunda instancia es el Consejo Directivo de OSITRAN".

²⁹ **Reglamento de Reclamos de 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".

**SE RESUELVE:**

PRIMERO.- CONFIRMAR la Resolución N° 1 expedida por APM TERMINALS CALLAO S.A. en el Expediente N°APMTC/CL/0182-2018 que **declaró INFUNDADO** el reclamo presentado por OBLIMAX S.A.C. por el cobro de las facturas Foo2-288479 y N° Foo2-288138, emitidas por el servicio de Uso de Área Operativa – contenedores de importación.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a OBLIMAX 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).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**