



EXPEDIENTE : 194-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente APMTC/CL/0289-2018

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 22 de mayo de 2019

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución recurrida, en la medida que el usuario no ha acreditado el maltrato alegado por parte del personal de la Entidad Prestadora, ni la demora en la atención en sus balanzas.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. (en adelante, TRANSOCEANIC o el apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0289-2018 (en lo sucesivo, Resolución N° 1), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 21 de julio de 2018, TRANSOCEANIC presentó la Hoja de Reclamación N° 0001414, mediante la cual dejó constancia de que la señorita Ana Yañez, empleada de APM, en reiteradas oportunidades hizo caso omiso al llamado de ingreso de unidades de transporte por parte del señor Héctor Salcedo, tratándole de mala manera al momento en que se acercó a reclamar.
- 2.- El 24 de julio de 2018, APM requirió a TRANSOCEANIC presentar información indispensable conforme al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APM Terminals Callao S.A. (en adelante, Reglamento de Atención de Reclamos de APM) y el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN; esto es: i) Datos del Representante Legal, del Apoderado y del abogado patrocinante; ii) copia simple del documento que acredite la representación legal; iii) copia simple del documento de identidad, iv) fundamentos de hecho y de derecho que sustentan el reclamo; y v) medios probatorios que considere pertinente presentar el reclamante o el ofrecimiento de los mismos sino estuvieran en su poder.



3.- El 25 de julio de 2018, TRANSOCEANIC subsanó las observaciones señaladas por APM manifestando lo siguiente:

- i. Presentó la Hoja de Reclamación N° 1414, debido a que la señora Ana Yañez, persona encargada de la balanza en APM, en reiteradas oportunidades maltrató a su personal y no tomó en cuenta sus reclamos al ingreso de sus unidades de transporte, originando demoras excesivas en el referido ingreso, sin que puedan despachar la mercadería.
- ii. Es responsabilidad de APM contar con personal idóneo y funcional para el servicio que presta, por el cual recibe una contraprestación del usuario.
- iii. El Concesionario es el responsable de que el despacho se realice de manera eficiente; caso contrario, deberá ser este quien asuma las consecuencias de la demora.
- iv. Se ha interpuesto el reclamo en virtud del numeral 1.5.3.3 del Reglamento de Atención de Reclamos de APM, el cual regula como una de las materias de reclamo los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de APM.
- v. El Concesionario está obligado a brindar de manera eficiente el Servicio Estándar, en virtud del artículo 2 del Reglamento de Operaciones de APM, el cual a su vez se encuentra recogido en el artículo 8.19 del Contrato de Concesión.
- vi. APM, al actuar como empleador portuario conforme al artículo 4 del Reglamento de Operaciones de APM, se hace responsable por todo cuanto realicen sus trabajadores y las consecuencias que deriven de los actos de estos en el cumplimiento de sus labores, siendo responsable en el presente caso por las demoras en el despacho de la mercadería.
- vii. Es responsabilidad de APM actuar acorde a los estándares establecidos en el Anexo 3 del Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, así como en virtud del artículo 6 del Reglamento de Operaciones, el cual señala que es responsabilidad de APM planificar, coordinar, comunicar y ejecutar las operaciones, de acuerdo a los estándares establecidos en el Contrato de Concesión.

4.- Mediante Resolución N° 1 contenida en la Carta N° 0782-2018-APMTC/CL, notificada el 9 de agosto de 2018, APM dio respuesta al reclamo presentado por TRANSOCEANIC, declarándolo infundado por los siguientes argumentos:

- i. APM queda sujeto a la indemnización de daños y/o perjuicios, conforme al artículo 1321 del Código Civil, sino ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve, en cuanto el daño emergente y el lucro cesante sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución.



- ii. Conforme al artículo 196 y 1331 del Código Civil, la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.
 - iii. Uno de los requisitos para que APM deba responder por los daños alegados por el reclamante es que éste necesariamente cumpla con acreditar la existencia de los daños alegados y que el mismo se origine a consecuencia del incumplimiento de una obligación de APM o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
 - iv. TRANSOCEANIC presentó en calidad de prueba el Mfto. 2018-01706 de la mercadería correspondiente a la nave OCEAN ANG; no obstante, su reclamo corresponde a las operaciones de la nave SAGA DISCOVERY de Mfto. 2018-01820, por lo que dicho documento no constituye prueba de sus alegaciones.
 - v. TRANSOCEANIC no acreditó la demora alegada en la atención de la balanza, ni que ésta hubiera perjudicado a sus clientes AMSEQ, STEELMARK, ACETESA, GALPESA, PRECOR, TRADISA y TUPEMESA; durante el despacho correspondiente.
 - vi. Respecto a la operación de retiro de la mercadería descargada de la nave SAGA DISCOVERY de Mfto. 2018-01820, APM no ha emitido ninguna factura por concepto de Uso de Área Operativa, por lo que mal podría alegar el reclamante que APM habría perjudicado sus operaciones de retiro de carga fraccionada.
 - vii. En consecuencia, el reclamante solo se ha limitado a indicar que habría sido afectado por la demora en la atención de la balanza por parte de un colaborador de APM, sin haber probado fehacientemente lo señalado, no correspondiéndole resarcimiento alguno.
- 5.- Con fecha 31 de agosto de 2018, TRANSOCEANIC interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1, reiterando los argumentos de su reclamo y manifestando lo siguiente:
- i. El servicio de descarga es un servicio prestado por el concesionario, y conforme al numeral 1.5.3.6 del Reglamento de Atención de Reclamos de APM, un usuario puede iniciar un procedimiento de reclamo cuando considere que le prestan un mal servicio en el acceso a la infraestructura o le limitan el acceso individual a los servicios que brinda APM.
 - ii. Conforme al numeral 1.5.3.3 del Reglamento de Atención de Reclamos de APM, el concesionario contempla como materia de reclamo aquellos daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios que se derivan de la negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de APM, vinculados con los servicios que proporciona la Entidad Prestadora.
 - iii. Asimismo, el artículo 108 del Reglamento de Operaciones de APM faculta al usuario a presentar un reclamo cuando considere que no ha recibido el servicio pactado.



- iv. En el presente caso, no se ha recibido el servicio pactado debido a que el concesionario no prestó una atención óptima.
- 6.- El 21 de setiembre de 2018, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en la Resolución N° 1.
- 7.- El 8 de mayo de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, contándose con la presencia de la representante de APM, quien informó oralmente, quedando la causa al voto.
- 8.- El 13 de mayo de 2019, APM presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 9.- Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de APM.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por TRANSOCEANIC.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 10.- La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento de TRANSOCEANIC referido a que un miembro del personal de APM habría atendido inadecuadamente al apelante cuando se quejó de las demoras excesivas en el ingreso de unidades de transporte, situación prevista como supuesto de reclamo en el numeral 1.5.3.2 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APM¹ y en el literal c) 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.

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

¹ 1.5.3. Materia de Reclamos: (...)

¹ 1.5.3.2. La calidad y oportuna prestación de los servicios que brinda APM TERMINALS CALLAO S.A. derivados 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:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"

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.



- 11.- De conformidad con el numeral 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de APM respecto de su reclamo, es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 12.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 1 contenida en la Carta N° 0782-2018-APMTC/JCL, fue notificada a TRANSOCEANIC el 9 de agosto de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo TRANSOCEANIC para interponer el recurso de apelación venció el 31 de agosto de 2018.
 - iii.- TRANSOCEANIC apeló con fecha 31 de agosto de 2018, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- 13.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁶.
- 14.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones planteadas por las partes tanto en el recurso de apelación, la absolución a éste y demás escritos.

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 de Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN.

⁵ 3.1.2 Recurso de Apelación

Contra la resolución emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A., procede la interposición de recurso de apelación. El recurso de apelación deberá interponerse ante APM TERMINALS CALLAO S.A. dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución. Cualquiera de las partes en el procedimiento podrá interponer cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo; o cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

⁶ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2012-CD OSITRAN, respectivamente.

⁷ 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.

⁸ TUO de la LPAG

⁹ Artículo 218. 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

a) Sobre las obligaciones y prerrogativas de la Entidad Prestadora

- 15.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.
- 16.- De acuerdo con el artículo 8.19 del Contrato de Concesión que APM suscribió con el Estado peruano⁷, el embarque 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 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]

⁷ 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.



- 17.- 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 de 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".*

- 18.- 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.

- 19.- 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.

- 20.- 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 Callao⁸ 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,

⁸ Suscrito entre el Estado Peruano y APM el 11 de mayo de 2011.



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]

- 21.- 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; por su parte, 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, en concordancia con el ordenamiento legal vigente.
- b) **Sobre la atención brindada a TRANSOCEANIC en la zona de balanza del Terminal Portuario**
- 22.- En virtud del Contrato de Concesión suscrito entre APM y el Estado Peruano, la Entidad Prestadora tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la Concesión y a prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el referido Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.
- 23.- En la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, los artículos 7 y 11 establecen lo siguiente:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios. -

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

f) A la calidad y cobertura del Servicio

Los Usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles, establecidos en cada contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN."

"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)



a) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN (...)."

[El subrayado agregado es nuestro]

- 24.- En el presente caso, TRANSOCEANIC manifestó haber recibido una mala atención por parte de la señorita Ana Yañez, encargada del área de balanza en APM, motivo por el cual presentó Hoja de Reclamación por el deficiente funcionamiento del sistema de atención a los usuarios y por los maltratos que habría sufrido su personal por parte de la referida trabajadora de la Entidad Prestadora.
- 25.- Por su parte, APM señaló que TRANSOCEANIC presentó a manera de sustento el Mfto. 2018-01706 de la mercadería correspondiente a la nave OCEAN ANG; sin embargo, indicó que el reclamo correspondía a las operaciones de la nave SAGA DISCOVERY de Mfto. 2018-01820, por lo que alegó que dicho documento no está vinculado al caso materia de reclamo. Agregó que TRANSOCEANIC no acreditó la alegada demora en la atención de la balanza en APM, ni que ésta hubiera perjudicado a sus clientes durante el despacho.
- 26.- Finalmente, APM manifestó que en cuanto a la operación de retiro de la mercadería descargada de la nave SAGA DISCOVERY de Mfto. 2018-01820, no emitió ninguna factura por concepto de Uso de Área Operativa por lo que no podría alegar TRANSOCEANIC que APM perjudicó sus operaciones de retiro de carga fraccionada.
- 27.- Ahora bien, como sustento de sus alegaciones, TRANSOCEANIC adjuntó como medios probatorios el Mfto. 2018-01706 de la carga correspondiente a la nave OCEAN ANG⁹, en el cual se describe la mercadería que comprende la mencionada mercancía y la Hoja de Reclamación¹⁰ N° 0001414.
- 28.- Respecto a la Hoja de Reclamación N° 0001414 presentada por TRANSOCEANIC, cabe señalar que no constituye elemento idóneo para acreditar los hechos materia de reclamación; pues dentro del procedimiento de reclamo, la Hoja de Reclamación es un documento que facilita al usuario la interposición del mismo, y que si bien en ella el usuario puede hacer referencia a determinados hechos, ello no lo exime de la obligación de acreditar y/o probar la ocurrencia de dichos hechos y que estos se generaron como consecuencia del defectuoso servicio brindado por el concesionario con los medios probatorios correspondientes, más aun si existen dispositivos y normas que establecen claramente que corresponde a quien alega un daño, probarlo.
- 29.- En lo que refiere al Mfto. 2018-01706 presentado por TRANSOCEANIC, cabe señalar que en el mismo se describe la mercadería que corresponde a la nave OCEAN ANG; pese a que el reclamo de TRANSOCEANIC hace alusión al detalle del Manifiesto de la nave SAGA

⁹ Folio 04

¹⁰ Folio 01



DISCOVERY. En tal sentido, dicho documento no acredita los hechos alegados por el usuario.

- 30.- En atención a lo señalado, de los medios probatorios que obran en el expediente, no se evidencia que el apelante haya sido objeto del maltrato alegado por parte de la trabajadora de la Entidad Prestadora, ni la demora señalada en la atención de la balanza en APM.
- 31.- Al respecto, resulta pertinente señalar que de acuerdo con el artículo 173 del TUO de la LPAG²¹ corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o los que éste considere conveniente.
- 32.- De acuerdo a lo expuesto, correspondía a TRANSOCEANIC acreditar con la presentación de los respectivos medios probatorios el maltrato alegado por parte de la colaboradora de APM, ni la demora en la atención en sus balanzas, lo que no ha sucedido en el presente procedimiento.
- 33.- Consecuentemente, no resulta amparable el reclamo presentado por TRANSOCEANIC, por lo que corresponde confirmar lo resuelto por APM en la Resolución N° 1 contenida en la Carta N° 0782-2018-APMTC/CL.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN²²;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0289-2018, mediante la cual APM TERMINALS CALLAO S.A. declaró infundado el reclamo presentado por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A., al no haber acreditado el usuario el maltrato alegado por parte de la colaboradora de la Entidad Prestadora, ni la demora en la atención en sus balanzas.

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

²¹ TUO de la LPAG

"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, e aducir alegaciones."

²² 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"



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° 194-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. y a APM TERMINALS CALLAO S.A.

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**