



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° 32 - 2017-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 32-2017-TSC-OSITRAN  
APELANTE : AMERICAN REAL ESTATE S.A.C.  
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.  
ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente APMTC/CL/63-2017  
RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 25 de febrero de 2019

**SUMILLA:** *Corresponde revocar la resolución recurrida, en la medida la Entidad Prestadora resulta responsable por la deficiente prestación de los servicios que brinda, cuando no haya informado al usuario la manera en que se vienen prestando dichos servicios.*

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por AMERICAN REAL ESTATE S.A.C. (en adelante, AMERICAN o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/63-2017 (en lo sucesivo, Resolución N° 1), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y,

**CONSIDERANDO:**

**1.- ANTECEDENTES:**

- 1.- El 7 de febrero de 2017, AMERICAN interpuso un reclamo contra APM, por la inadecuada prestación del servicio de embarque de contenedores de exportación; señalando lo siguiente:
  - i. El 29 de diciembre de 2016, el Agente Marítimo emitió el "Booking Confirmation" en el cual se indicaba que la exportación de zinc se realizaría mediante siete (7) contenedores.
  - ii. El 2 de enero de 2017, su Agente de Aduanas numeró el despacho 2017-148, generándose la DAM N° 118-2017-40-000196.
  - iii. La diligencia de reconocimiento físico se realizó el 5 de enero de 2017 en las instalaciones de APM, validándose la cantidad de contenedores y la carga a exportar. En ese mismo día, APM emitió el Acta de Apertura de Contenedores N° 2530, en el cual se consignó que siete (7) contenedores pasaron revisión física, lo que guarda relación con la solicitud N° 109644.



- iv. Sin embargo, posteriormente advirtieron que fueron embarcados ocho (8) contenedores, ocurriendo que el contenedor adicionalmente embarcado no se encontraba amparado en el DAM N° 118-2017-40-000196 ni había sido sometido a reconocimiento físico, habiendo sido embarcado por APM sin la debida diligencia.
  - v. AMERICAN viene siendo perjudicada con el embarque del contenedor adicional que no estaba amparado en la DAM N° 118-2017-40-000196 y que tampoco fue sometido a reconocimiento físico.
  - vi. Debido al accionar de APM, AMERICAN podría incurrir en infracciones graves ante la SUNAT.
4. Mediante Resolución N° 1, notificada a AMERICAN el 24 de febrero de 2017, APM declaró infundado el reclamo argumentando lo siguiente:
- i.- El contenedor N° MEDU6871239 ingresó inicialmente para ser despachado en la nave CMA CGM MISSISSIPPI según autorización N° 239323, no obstante, ingresó luego del plazo correspondiente para su embarque, no encontrándose registrado en el CAL Final<sup>1</sup> según correo electrónico enviado por su Agencia Marítima.
  - ii.- Para el embarque de la nave MSC VEGA se recibió el CAL Final mediante correo electrónico enviado el 02 de enero de 2017 por la Agencia Marítima, en el cual se registró que el contenedor N° MEDU6871239 sería embarcado en la referida nave.
  - iii.- Como administrador del Terminal Portuario, APM es responsable del embarque de los contenedores, ocurriendo que el trámite de la documentación aduanera es responsabilidad de la Agencia Aduanera.
5. Con fecha 17 de marzo de 2017, AMERICAN interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 de APM, señalando lo siguiente:
- i. Advirtió que fueron embarcados ocho (8) contenedores en la nave MSC VEGA en lugar de los siete (7) contenedores inicialmente previstos conforme a la DAM N° 118-2017-40-000196 y al reconocimiento físico, siendo embarcado el octavo contenedor por APM sin la debida diligencia.
  - ii. AMERICAN viene siendo perjudicada con el embarque del contenedor adicional que no estaba amparado en la DAM N° 118-2017-40-000196 y que tampoco fue sometido a reconocimiento físico.
  - iii. Por el accionar de APM, AMERICAN podría incurrir en infracciones graves ante la SUNAT.

<sup>1</sup> CAL (Container Announcement List): Es el listado de contenedores que muestra la identificación de los contenedores a ser embarcados en cada nave.



6. El 6 de abril de 2017, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo expuesto en la Resolución N° 1.
7. Con fecha 13 de diciembre de 2018, se realizó la audiencia de vista de la causa sin el informe oral de las partes, quedando la causa a voto.
8. El 18 de diciembre de 2018, APM presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento; agregando lo siguiente:
  - i. El hecho de haberse embarcado el contenedor adicional N° MEDU6871239 sin realizar su revisión física, no resulta un error imputable a APM, debido a que la DAM N° 118-2017-40-000196 declarada por el Agente de Aduana SAVAR únicamente amparaba siete (7) contenedores, motivo por el cual APM solo realizó la revisión física de dichos contenedores, entre los cuales no figuraba el contenedor N° MEDU6871239.
  - ii. APM desconoce el motivo por el cual el Agente Marítimo le informó que el contenedor N° MEDU6871239 sería embarcado en la nave MSC VEGA, cuando la DAM N° 118-2017-40-000196 únicamente amparaba otros siete (7) contenedores.
  - iii. Conforme a lo previsto en su Reglamento de Operaciones cumplió con realizar el embarque de los contenedores; ocurriendo además que AMERICAN no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que habría incurrido en infracciones graves ante la SUNAT.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de APM.
  - ii.- Determinar si APM es responsable por la inadecuada prestación del servicio de embarque de contenedores de exportación de AMERICAN.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

10. La materia del presente procedimiento versa sobre la calidad en la prestación del servicio de embarque de contenedores de exportación brindado por APM, situación prevista como



un supuesto de reclamo en el numeral 1.5.3.2 del Reglamento de Reclamos de APM<sup>2</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>3</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>4</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

11. De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM<sup>5</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, 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.
12. Al respecto, de una revisión del expediente se advierte lo siguiente:
  - i.- La Resolución N° 1 fue notificada a AMERICAN el 24 de febrero de 2017.
  - ii.- El plazo máximo que tuvo AMERICAN para interponer su recurso de apelación venció el 17 de marzo de 2017.
  - iii.- AMERICAN apeló con fecha 17 de marzo de 2017, es decir, dentro del plazo legal.
13. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup> (TUO de la LPAG), al

<sup>2</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

(...)

1.5.3.2 La calidad y oportuna prestación de los servicios que brinda APM TERMINALS CALLAO S.A. derivados de la explotación de la INFRAESTRUCTURA

<sup>3</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 029 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.

(...)"

<sup>4</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".

<sup>5</sup> Reglamento Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN

"3.1.2 Recurso de Apelación

Contra la resolución emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A., procede la interposición de recurso de apelación.

El recurso de apelación deberá interponerse ante APM TERMINALS CALLAO S.A. dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.

Cualquiera de las partes en el procedimiento podrá interponer cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad, o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo; o cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración".

<sup>6</sup> TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 218.- Recurso de apelación



tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por los daños al usuario como consecuencia de la presunta prestación deficiente de un servicio por parte de APM.

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

#### *Sobre las obligaciones y prerrogativas de la Entidad Prestadora*

14. 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.
15. De acuerdo con el artículo 8.19 del Contrato de Concesión que APM suscribió con el Estado peruano<sup>7</sup>, 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;*

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".

<sup>7</sup> 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, representada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y este a su vez por la Autoridad Portuaria Nacional, suscrito el 11 de mayo de 2013.





- 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]

16. 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".

17. 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.
18. 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.
19. 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 Callao<sup>8</sup> 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

<sup>8</sup> Suscrito entre el Estado Peruano y APM el 11 de mayo de 2011.



*principios establecidos en el numeral 14.3 del artículo 14 de la LSPN, así como los demás principios establecidos en las Cláusulas 2.10 y 2.11, conforme resulte aplicable”.*

***“8.1.- La Explotación del Terminal Norte Multipropósito por la SOCIEDAD CONCESIONARIA constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual la SOCIEDAD CONCESIONARIA recuperará su inversión en las Obras, así como un deber, en la medida en que la SOCIEDAD CONCESIONARIA está obligada a mantener la operatividad de dicho Terminal Portuario así como a prestar los Servicios a los Usuarios.***

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

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

[Resaltado y subrayado son nuestros]

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

### **Sobre el reclamo de AMERICAN**

21. En el presente caso, AMERICAN atribuye responsabilidad a APM respecto de la inadecuada prestación del servicio de embarque de contenedores de exportación, al haberse embarcado en la nave MSC VEGA un (1) contenedor (N° MEDU6871239) adicional a los siete (7) que se tenía inicialmente previsto, pese a que dicho contenedor no estaba amparado en la DAM N° 118-2017-40-000196 y tampoco había sido sometida a reconocimiento físico; motivo por el cual podrían incurrir en infracciones graves ante la SUNAT.
22. Por su parte, APM manifestó que de acuerdo con el CAL Final enviado por MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY S.A. el 02 de enero de 2017, correspondiente a la nave MSC VEGA, se informó que el contenedor N° MEDU6871239 sería embarcado en la referida nave, ocurriendo que APM únicamente es responsable de embarcar los contenedores, siendo el trámite de la documentación aduanera responsabilidad de la Agencia Aduanera.
23. Sobre el particular, el artículo 1.14 del Reglamento de Operaciones de APM señala lo siguiente:

**"Artículo 1.- DEFINICIONES**

*En el presente Reglamento, los siguientes términos tendrán los significados que a continuación se indican, de acuerdo a lo dispuesto en las normas listadas en el Capítulo V del presente Reglamento:*

*1.14 CAL (Container Announcement List): Es el listado de contenedores que muestra la identificación de los contenedores a ser embarcados en cada nave."*

24. En efecto, se ha verificado que en el CAL Final correspondiente a la nave MSC VEGA, se encontraba registrado que el contenedor N° MEDU6871239 de AMERICAN sería embarcado en la referida nave.
25. Ahora bien, en relación al procedimiento de embarque de contenedores de exportación, el artículo 86 de su Reglamento de Operaciones de APM indica lo siguiente:

**"SUB CAPITULO VIII  
EMBARQUE Y DESCARGA****Artículo 86.- Embarque**

*a. Para realizar el embarque de la mercancía, el embarcador agente de aduana, o quien haga sus veces, deberá de solicitar al Terminal Portuario, la autorización de embarque respectiva.*

*b. Para el caso de Depósitos Temporales:*

- *Depósito Temporal Extraportuario:*

*Deberá de gestionar la emisión de la autorización de embarque previa transmisión a la Autoridad Aduanera de la relación detallada de exportación u otras formalidades que la legislación aduanera lo indique. Dicha gestión podrán realizarlas vía electrónica, página web o de manera presencial en las ventanillas de APMTTC.*

- *Depósito Temporal Intraportuario:*

*El agente de aduanas deberá de enviar previamente el área de planning de APMTTC el pre CAL (Relación de contenedores a ingresar al depósito temporal de la terminal). Luego podrá gestionar su autorización de ingreso a través de la página web de APMTTC o de forma presencial, presentando el booking emitido por la Línea Naviera.*

*Luego del ingreso del contenedor, el agente de aduanas, deberá presentar copia de la documentación aduanera de embarque de acuerdo a las formalidades que estipulen cada régimen, con la finalidad de que el depósito temporal realice las transmisiones correspondientes de acuerdo a cada régimen aplicable (refrendos y/o relación detallada) con veinticuatro (24) horas de anticipación al ETB en caso de carga general y contenedores secos; y/o con dieciséis (16) horas de anticipación*





para el caso de carga refrigerada. La documentación deberá ser transmitida en las ventanillas del Depósito Temporal de APMTC.

Para el caso de carga que ingrese fuera de los plazos establecidos (Arribo tardío-LAR), APMTC se reserva el derecho a considerarlo dentro de la planificación de la nave para embarcar, siempre y cuando se encuentre en el CAL y/o CLL en línea."

[Subrayado son nuestros]

26. Cabe señalar que conforme se verifica en la DAM N° 118-2017-40-000196<sup>9</sup>, en el presente caso la operación para el embarque de los contenedores de AMERICAN se realizó desde los almacenes de la propia Entidad Prestadora, esto es, desde un depósito temporal intraportuario.
27. Ahora bien, en el reseñado artículo del Reglamento de Operaciones se establece como parte del procedimiento de embarque desde un depósito temporal intraportuario, que constituye una obligación del Agente de Aduanas presentar a APM la documentación aduanera correspondiente a los contenedores que van a ser embarcados.
28. Sobre la documentación aduanera necesaria para la exportación de mercancías desde el territorio peruano, cabe señalar que la Ley General de Aduanas ha previsto lo siguiente:

**"Artículo 2.- Definiciones**

*Para los fines a que se contrae el presente Decreto Legislativo se define como:*

**Declaración aduanera de mercancías.**- Documento mediante el cual el declarante indica el régimen aduanero que deberá aplicarse a las mercancías, y suministra los detalles que la Administración Aduanera requiere para su aplicación.

**Reconocimiento físico.**- Operación que consiste en verificar lo declarado, mediante una o varias de las siguientes actuaciones: reconocer las mercancías, verificar su naturaleza, origen, estado, cantidad, calidad, valor, peso, medida, o clasificación arancelaria.  
(...)

**Artículo 135.- Aceptación**

*La declaración aceptada por la autoridad aduanera sirve de base para determinar la obligación tributaria aduanera, salvo las enmiendas que puedan realizarse de constatare errores, de acuerdo a lo señalado en el artículo 136° del presente Decreto Legislativo.*

*La declaración aduanera tiene carácter de declaración jurada así como las rectificaciones que el declarante realiza respecto de las mismas."*

29. De acuerdo con lo establecido en la Ley General de Aduanas, a efecto de determinar la obligación tributaria, la Autoridad Aduanera utiliza como base la información señalada por el usuario en la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM), conforme a lo verificado en la



diligencia de reconocimiento físico; desprendiéndose de ello, que la mercadería a embarcar para exportación previamente debe encontrarse amparada en la DAM, así como haber sido sometida a reconocimiento físico.

30. En el presente caso, se advierte que el contenedor N° MEDU6871239 no se encontraba amparado en la DAM N° 118-2017-40-000196. Asimismo, el referido contenedor tampoco fue sometido a reconocimiento físico de conformidad con el documento denominado Acta de Apertura de Contenedores, el cual fue emitido en las instalaciones y con la participación del depósito temporal intraportuario, esto es, de la propia APM<sup>19</sup>.
31. En atención a lo expuesto y conforme al procedimiento de embarque de contenedores establecido por la propia Entidad Prestadora, APM contaba previamente al embarque de las mercancías con la documentación aduanera correspondiente a la operación, esto es, la DAM N° 118-2017-40-000196 y el Acta de Apertura de Contenedores.
32. Consecuentemente, APM había podido verificar que el contenedor N° MEDU6871239 no estaba amparado en la DAM N° 118-2017-40-000196 ni había sido sometido a reconocimiento físico, y el referido contenedor del usuario no contaba con la documentación aduanera correspondiente para ser embarcado en la nave MSC VEGA.
33. Lo señalado no ha sido negado ni contradicho por la Entidad Prestadora durante el presente procedimiento.
34. Cabe recordar que la cláusula 8.6 del Contrato de Concesión indica que APM es responsable frente a los usuarios de brindar información suficiente sobre los términos y condiciones en los que los servicios serán brindados:

*8.6. La SOCIEDAD CONCESIONARIA es responsable de brindar a los Usuarios:*

*(ii) La información suficiente sobre las Tarifas, Precios, así como los términos y condiciones aplicables a los Servicios que presta, conforme a este Contrato de Concesión y a las Normas Regulatorias”.*

[El subrayado y resaltado es agregado]

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

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

<sup>19</sup> Folio 10



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

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

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

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

a) A la información:

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

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

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

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

[El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

36. En tal sentido, todo usuario del Terminal Portuario tiene el derecho a que APM le otorgue información necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre las condiciones en las que los servicios serán brindados, información que debe ser brindada por la Entidad Prestadora, toda vez que ostenta el control de los servicios que se prestan al interior del puerto, encontrándose, por tanto, en mejor posición para suministrarla.
37. Este derecho no sólo lo ostenta el usuario cuando la Entidad Prestadora va a programar la prestación de un servicio, sino que se extiende a toda la cadena logística portuaria en la que la Entidad Prestadora participa como proveedora. En ese sentido, el usuario tiene derecho a que se le informe sobre la manera en que se vienen prestando los servicios, así como de la existencia de hechos o circunstancias que puedan alterar un servicio cuya prestación ya ha sido planificada.
38. Cabe tener presente 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.



39. En el presente caso, se advierte que habiendo APM verificado que el contenedor N° MEDU6871239 no contaba con la documentación aduanera correspondiente para ser embarcado en la nave MSC VEGA, correspondía haberle informado de esta situación al usuario previamente a proceder con su embarque, a fin de que le permita efectuar un cálculo adecuado y certero sobre los tiempos y costos en los que tendría que incurrir al realizar dicha operación y no incurrir en sobrecostos no esperados; no obstante, en el presente procedimiento no se ha constatado que la Entidad Prestadora haya cumplido con informar de lo sucedido al usuario.
40. Conforme a lo expuesto, APM resulta responsable por la deficiente prestación del servicio de embarque de contenedores de exportación al no haberle informado a AMERICAN que el contenedor N° MEDU6871239 no contaba con la documentación aduanera correspondiente para ser embarcado en la nave MSC VEGA.
41. En consecuencia, corresponde revocar la Resolución N° 1 emitida por APM, al haberse acreditado que resulta responsable de la deficiente prestación en el servicio de embarque de contenedores.
42. Finalmente, cabe señalar que AMERICAN alegó que esta situación lo podría haber hecho incurrir en infracciones graves ante la SUNAT; no obstante, en la medida que dichos sobrecostos o daños aún no se han materializado; conforme a lo dispuesto en el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos<sup>11</sup>, dicho cuestionamiento no encaja como un supuesto de reclamo, toda vez que no se encuentra vinculado a ningún interés particular que haya sido concretamente vulnerado.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>12</sup>;

<sup>11</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRAN

**Artículo 1.- Definiciones**

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

- b) **RECLAMO:** La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN

<sup>13</sup> 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;
- Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda.

<sup>14</sup> 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° 32 - 2017-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR** la Resolución N° 01 emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. en el expediente N° APMTC/CL/63-2017; y en consecuencia, **DECLARAR FUNDADO** el reclamo presentado por AMERICAN REAL ESTATE S.A.C. respecto de la inadecuada prestación del servicio de embarque de contenedores de exportación.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** a AMERICAN REAL ESTATE 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**