



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° 103-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 103-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : LA HANSEATICA S.A.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° 374-2018-APMTC/CL
del expediente APMTC/CL/0097-2018

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 9 de enero de 2019

SUMILLA: Si el reclamo fue presentado fuera del plazo legal establecido, corresponde confirmar la resolución que lo declaró improcedente por extemporáneo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por LA HANSEATICA S.A. (en adelante HANSEATICA o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta N° 374-2018-APMTC/CL del expediente APMTC/CL/0097-2018 (en adelante, Carta N° 374-2018-APMTC/CL), emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 28 de febrero de 2018, HANSEATICA, en su calidad de Agente de Aduanas, interpuso reclamo ante APM manifestando que mediante copia del Oficio N° 101-2017-B3-XXIV-CDLS, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú indicó que la unidad contra incendios "Escalera Telescópica marca SPARTAN" había sufrido daños en las instalaciones de la Entidad Prestadora durante las operaciones de descarga de la nave WARNOW DOLPHIN.
- 2.- Mediante carta notificada a HANSEATICA el 1 de marzo de 2018, APM le requirió a fin de tramitar su reclamo, cumplir con lo siguiente: (i) indicar los datos de su representante legal; (ii) copia simple del documento que acredite su representación; (iii) copia simple del DNI; (iv) fundamentos de hecho y derecho; y, (v) medios probatorios a efecto de sustentar el reclamo.



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° 103-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 3.- El 7 de marzo de 2018, HANSEATICA adjunta en calidad de medios probatorios fotografías del estado de la unidad cuando ingresó a las instalaciones de APM y en la cual se advierten los daños reclamados.
- 4.- A través de la Resolución N° 1 notificada el 9 de marzo de 2018, APM resolvió el reclamo presentado por HANSEATICA declarándolo inadmisibles pues no habría cumplido con subsanar los requerimientos efectuados mediante carta notificada al usuario el 1 de marzo de 2018.
- 5.- Con fecha 12 de marzo de 2018, HANSEATICA solicitó a APM efectuar sus descargos conforme a lo solicitado. Asimismo, manifestó que los requisitos que se indican en la Resolución N° 1 le serán remitidos en su oportunidad; no obstante lo cual, correspondía que de oficio APM realizara una investigación interna sobre las responsabilidades que correspondan.
- 6.- Mediante Carta N° 374-2018-APMTC/CL, notificada el 4 de abril de 2018 a HANSEATICA, APM respondió al usuario explicándole el procedimiento de reclamos de acuerdo a lo previsto en su Reglamento de Reclamos. Añadió que cumplió con emitir su pronunciamiento respecto del reclamo presentado a través de la Resolución N° 1 sin exponer argumentos de fondo, pues el reclamo del usuario no había cumplido con los requisitos de admisibilidad.
- 7.- El 10 de abril de 2018, HANSEATICA solicitó que su reclamo fuera elevado a la instancia superior correspondiente, pues la unidad contra incendios "Escalera Telescópica marca SPARTAN" no arribó al Terminal Portuario con daños de origen.
- 8.- El 27 de abril 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 a lo largo del procedimiento; añadiendo lo siguiente:
 - i. El 3.1.2 de su Reglamento de Reclamos señala que el recurso de apelación deberá ser presentado por el usuario dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.
 - ii. La Resolución N° 1 le fue notificada a HANSEATICA el 9 de marzo de 2018, por lo que el usuario pudo presentar su recurso de reconsideración o apelación hasta el 3 de abril de 2018; sin embargo, presentó su apelación recién el 10 de abril de 2018, es decir, de manera extemporánea.
 - iii. HANSEATICA pretende que APM asuma responsabilidad por los daños ocasionados a la unidad contra incendios "Escalera Telescópica marca SPARTAN" durante las operaciones de descarga de la nave WARNOW DOLPHIN.

- iv. El final de la descarga de la nave WARNOW DOLPHIN correspondió al 8 de noviembre de 2017, ocurriendo que el retiro de dicha unidad por parte del usuario sucedió el 9 de noviembre de 2017, conforme a la orden de despacho que adjuntó, desprendiéndose que el usuario tenía conocimiento del daño desde esa fecha.
- v. Conforme al artículo 2.10 de su Reglamento de Reclamos, el plazo para la interposición del reclamo venció el 6 de febrero de 2018; sin embargo, HANSEATICA presentó su reclamo recién el 28 de febrero de 2018, es decir, de forma extemporánea.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 9.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por HANSEATICA.
- ii.- Determinar si el reclamo presentado fue interpuesto de manera extemporánea y, de ser el caso, determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por HANSEATICA.

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 atribución de responsabilidad que HANSEATICA le imputa a APM por los daños ocasionados a la unidad contra incendios "Escalera Telescópica marca SPARTAN" en las instalaciones de la Entidad Prestadora durante las operaciones de descarga de la nave WARNOW DOLPHIN., situación prevista como un supuesto de reclamo en el numeral 1.5.3.3 del Reglamento de Reclamos de APM¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del 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 Atención y Solución de Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias

"1.5.3 Materia de Reclamos

(...)

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

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

(...)"

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

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

- 11.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el plazo que tiene el usuario 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, APM ha señalado que el recurso de apelación presentado por HANSEATICA el 10 de abril de 2018 fue interpuesto de manera extemporánea, ya que su Resolución N° 1 fue notificada al usuario el 9 de marzo de 2018.
- 13.- No obstante, de la revisión del expediente se verifica que en respuesta a la Resolución N° 1 de APM, el 12 de marzo de 2018, HANSEATICA presentó un nuevo escrito a la Entidad Prestadora solicitándole efectuar sus descargos; indicándole además que los requisitos que se indican en la Resolución N° 1 le serían remitidos en su oportunidad; razón por la cual correspondía que APM de oficio realice una investigación interna sobre las responsabilidades que correspondieran.
- 14.- De la revisión del escrito de fecha 12 de marzo de 2018 presentado por HANSEATICA, se advierte que el usuario cuestionó la Resolución N° 1 emitida por APM, solicitándole a la Entidad Prestadora efectuara sus descargos de fondo.
- 15.- Como puede apreciarse, se desprende que HANSEATICA habría pretendido obtener un nuevo pronunciamiento por parte de APM respecto de los daños reclamados.
- 16.- En ese sentido, habría correspondido que APM considerase el escrito presentado por HANSEATICA como un recurso de reconsideración contra la Resolución N° 1.
- 17.- Al respecto, cabe indicar que de conformidad con el artículo 7 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, dentro del procedimiento de reclamos, las empresas prestadoras tienen el carácter de "Entidad de la Administración Pública" conforme al numeral 8 del artículo I del TUO de la LPAG⁵, siéndoles exigibles las disposiciones de dicho reglamento y, en lo no previsto, las de la referida ley.

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ **Reglamento Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN**

"3.1.2 Recurso de Apelación

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

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

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

⁵ **TUO de la LPAG**

"Artículo I.- Ámbito de aplicación de la ley. La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública.

Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública. (...)

8.- Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia".

- 18.- En ese sentido, conforme se desprende de la lectura del artículo 84⁶ del TUO de la LAPG, son deberes de la Autoridad Administrativa encauzar de oficio el procedimiento cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados.
- 19.- Atendiendo a lo señalado, habría correspondido que APM procediera a encauzar el escrito presentado por HANSEATICA el 12 de marzo de 2018 como un recurso de reconsideración.
- 20.- No obstante, mediante Carta N° 374-2018-APMTC/CL de fecha 4 de abril de 2018, APM desestimó la reconsideración planteada por HANSEATICA, procediendo a señalarle que de acuerdo con el procedimiento de reclamos, cumplió con emitir su pronunciamiento respecto del reclamo presentado a través de la Resolución N° 1 sin exponer sus argumentos de fondo, pues este habría sido presentado por el usuario sin cumplir con los requisitos de admisibilidad previstos en su Reglamento de Reclamos.
- 21.- En ese sentido, mediante la decisión contenida en la Carta N° 374-2018-APMTC/CL, APM emitió pronunciamiento respecto de la reconsideración planteada por HANSEATICA el 12 de marzo de 2018; siendo dicha comunicación susceptible de ser apelada por el usuario, tal y como sucedió en el presente caso.
- 22.- En atención a lo expuesto en los párrafos precedentes, este Tribunal analizará si correspondería admitir la apelación presentada por HANSEATICA el 10 de abril de 2018 contra la decisión contenida en la Carta N° 374-2018-APMTC/CL emitida por APM.
- 23.- Al respecto, de una revisión del expediente se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta N° 374-2018-APMTC/CL fue notificada a HANSEATICA el 4 de abril de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo HANSEATICA para interponer su recurso de apelación venció el 25 de abril de 2018.
 - iii.- HANSEATICA apeló con fecha 10 de abril de 2018, es decir, dentro del plazo legal.
- 24.- Considerando lo expuesto, el recurso de apelación presentado por HANSEATICA el 10 de abril de 2018 habría sido presentado dentro del plazo legal.

⁶ TUO de la LAPG

"Artículo 84.- Deberes de las autoridades en los procedimientos

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

1. Actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones.

2. Desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar de esta Ley.

3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
(...)"

III.2.- DEL RECLAMO PRESENTADO POR HANSEATICA

- 25.- De otro lado, cabe recordar que de conformidad con el artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM⁷, el plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días contados a partir del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario.
- 26.- En esa misma línea, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece lo siguiente:

"Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos

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

[El subrayado es nuestro]

- 27.- De la revisión del expediente, se advierte que el usuario tuvo conocimiento de los hechos materia de reclamo el 9 de noviembre de 2017, por lo que el plazo para presentar el respectivo reclamo venció el 6 de febrero de 2018, esto es, 60 días hábiles después de ocurridos los hechos; sin embargo, el reclamo fue presentado por HANSEATICA el 28 de febrero de 2018, es decir, dieciséis (16) días después, esto es, de forma extemporánea.
- 28.- Cabe señalar que de conformidad con el artículo 145.1 del TUO de la LPAG⁸, los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario. Asimismo, de acuerdo con el artículo 140 del TUO de la LPAG⁹, los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados¹⁰.
- 29.- Por tanto, los reclamos de los usuarios presentados ante la Entidad Prestadora en un plazo mayor a 60 días hábiles no podrán tramitarse a través del procedimiento establecido para tal fin.

⁷ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM

"2.3 Plazo para la Presentación de Reclamo

Los USUARIOS tienen un plazo de sesenta (60) días para interponer sus reclamos ante APM TERMINALS CALLAO S.A., el cual se contabilizará desde el día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos."

⁸ TUO de la LPAG

Artículo 145. Plazos improrrogables

145.1. Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.

⁹ TUO de la LPAG

"Artículo 140.- Obligatoriedad de plazos y términos

140.1. Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.

140.2. Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

140.3. Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

¹⁰ Sobre el particular, Juan Carlos Morán Urbina señala que "Por imperio de la Ley, los plazos obligan por igual sin necesidad de apercibimiento intimidación alguna, a los agentes administrativos y a los interesados en lo que respectivamente les concierne quienes tienen recíprocamente el deber de cumplirlos y poder exigir su cumplimiento en sede administrativa (reclamación, queja, etc) o en la judicial" Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica. Lima. 2011. pág. 423.

30.- En consecuencia, al interponer HANSEATICA su reclamo de manera extemporánea, no corresponde pronunciarse sobre el fondo del asunto.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN¹¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° 374-2018-APMTC/CL emitida en el expediente APMTC/CL/0097-2018 por APM TERMINALS CALLAO S.A., que desestimó el recurso de reconsideración interpuesto por el usuario; y, reformándola, **DECLARAR IMPROCEDENTE** por extemporáneo el reclamo presentado por LA HANSEATICA S.A.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a LA HANSEATICA S.A. 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, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

¹¹ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

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