



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 136-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 136-2019-TSC-OSITRAN

APELANTE : SAVAR AGENTES DE ADUANAS S.A.

ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.

ACTO APELADO : Resolución N° 1 emitida en el expediente
N° APMTC/CL/0214-2019

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 14 de agosto de 2020

SUMILLA: *Si el recurso de apelación es presentado fuera del plazo legal establecido, corresponde declararlo improcedente por extemporáneo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por SAVAR AGENTES DE ADUANAS (en adelante, SAVAR o la apelante) contra la decisión contenida en la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0214-2019 (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 24 de mayo de 2019, SAVAR presentó un reclamo ante APM señalando lo siguiente:
 - i. Durante el retiro de su mercancía de la nave VIKING BRAVERY 0007 EB, advirtió que APM descargó por error el vehículo con chasis N° LZWADAGA5LB000756 en lugar del vehículo N° LZWADAGA5LB000594, el cual se encontraba amparado en el *Bill of Lading* N° HDGLCNPE0283329.
 - ii. APM no habría cumplido con inspeccionar la carga y verificar el estado de arribo antes de iniciar la descarga.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

- iii. La negligencia de APM generó que el consignatario de la carga no dispusiera del vehículo N° LZWADAGA5LB000594, el cual se encontraba con Levante Autorizado y nacionalizado en la Declaración Aduanera de Mercancías N° 118-2019-10-174248.
 - iv. Por lo tanto, solicitó a APM que: 1) no facturar el uso de área operativa de carga rodante correspondiente a la unidad N° LZWADAGA5LB000756 al ser un vehículo que no es de su consignatario; 2) asuma la totalidad de los gastos directos y conexos que el consignatario incurra por el traslado de la unidad N° LZWADAGA5LB000594 al puerto del Callao y traslado de unidad N° LZWADAGA5LB000756 al lugar de destino correspondiente; y 3) asuma los gastos administrativos y operativos que devenguen de la operación negligentemente realizada.
- 2.- A través de la Carta N° 0627-2019-APMTC/CL notificada el 14 de junio de 2019, APM comunicó a SAVAR que procedía ampliar el plazo de emisión de respuesta al reclamo, atendiendo a su complejidad, al amparo del artículo 2.12 del Capítulo II del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM.
 - 3.- Mediante Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0214-2019 (en lo sucesivo, la Resolución N° 1), notificada el 5 de julio de 2019, APM declaró fundado en parte el reclamo presentado por SAVAR señalando lo siguiente:
 - i.- De conformidad con el artículo 1321 del Código Civil, el resarcimiento por la inexecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de una obligación procederá cuando sea consecuencia inmediata y directa de tal inexecución.
 - ii.- El artículo 196 del Código Civil señala que la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos; asimismo, el artículo 1331 del referido Código señala que corresponde probar al perjudicado por la inexecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
 - iii.- En relación a los documentos presentados por SAVAR, tales como la Consulta de Manifiesto de Ingreso N° 118-2019-1059, *Bill of Lading* N° HDGLCNPE0283329, Delivery Order N° DO1905201004123660001 y Declaración Aduanera de Mercancías, precisó que no son medios probatorios que acrediten error en la descarga y menos aún la existencia de los sobrecostos materia de reclamo.
 - iv.- Conforme a los correos electrónicos presentados por SAVAR, señaló que es cierto que descargó erróneamente la unidad N° LZWADAGA5LB000756; no obstante, tal hecho se debió a un mal rotulado de origen de las unidades.

- v.- Sin perjuicio de lo señalado, APM asumirá las consecuencias derivadas del error en la descarga de las unidades, declarando fundado el reclamo en los extremos referidos a: 1) no facturar el uso de área operativa de carga rodante por la unidad N° LZWADAGA5LB000756; y, 2) asumir los gastos directos y conexos incurridos en el traslado de las unidades.
- vi.- En cuanto a los sobrecostos solicitados (gastos administrativos y operativos que devengaron de la operación negligentemente realizada), en la medida que SAVAR no ha acreditado la existencia de los mismos ni que derivaran del error en la descarga, declaró infundado dicho extremo del reclamo.
- 4.- Con fecha 26 de julio de 2019, SAVAR interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 mediante correo electrónico, únicamente respecto al extremo en el cual APM desestimó asumir los gastos administrativos y operativos que devengaran de la operación negligentemente realizada, reiterando lo señalado en su reclamo.
- 5.- El 19 de agosto de 2019, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, señalando lo siguiente:
- Conforme al artículo 128 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) cada entidad debe contar con una unidad de recepción documental, tramite documentario o mesa de partes; por lo APM cuenta con una mesa de partes con horario de recepción de documentos de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.
 - Por su parte, el artículo 129 del TUO de la LPAG establece que las entidades adoptarán acciones para facilitar la recepción personal de escritos de los administrados y evitar aglomeraciones, siendo que una de estas medidas es el adecuar su régimen de horas hábiles para la atención al público.
 - Los dos artículos citados se encuentran directamente relacionados con el régimen de horas hábiles establecido en el artículo 149 del TUO de la LPAG¹.

¹ Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General

¹ Artículo 149. Régimen de las horas hábiles

El horario de atención de las entidades para la realización de cualquier actuación se rige por las siguientes reglas:

- Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas.
- El horario de atención diario es establecido por cada entidad cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias.
- El horario de atención es continuado para brindar sus servicios a todos los asuntos de su competencia, sin fraccionarlo para atender algunos en determinados días u horas, ni afectar su desarrollo por razones personales.

- iv. La Resolución N° 1 fue notificada el 05 de julio de 2019, por lo que SAVAR debió interponer su recurso impugnativo hasta el día 26 de julio de 2019 a las 17:00 horas; no obstante, envió su recurso de apelación a la dirección de electrónica del departamento de reclamos (apmtcclaims@apmterminals.com) el 26 de julio de 2019 a las 22:25 horas.
- v. En la medida que el recurso impugnativo se presentó fuera del horario de atención y considerando su admisión el día hábil siguiente (31 de julio de 2019), SAVAR interpuso su apelación fuera del plazo legal.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 6.- 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 amparar el reclamo presentado por SAVAR.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 7.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM², concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN³, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

4. El horario de atención concluye con la prestación del servicio a la última persona compareciente dentro del horario hábil.

5. Los actos de naturaleza continua iniciados en hora hábil son concluidos sin afectar su validez después del horario de atención, salvo que el administrado consienta en diferirlos. Dicho consentimiento debe constar de forma indubitable.

² **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".

³ **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".

- 8.- Ahora bien, APM alegó que SAVAR tenía hasta el 26 de julio de 2019 a las 17:00 horas para impugnar la Resolución N° 1; no obstante, presentó su recurso de apelación el 26 de julio de 2019 a las 22:25 horas, horario que se encuentra fuera del establecido para la recepción de documentos, por lo que su admisión correspondería al día hábil siguiente; es decir, al 31 de julio de 2019; en ese sentido, manifestó que el recurso impugnativo de SAVAR se habría presentado fuera del plazo previsto legalmente.

Giulliano Alexander Landa Salgado

From: nwong@savar.com.pe
Sent: viernes, 26 de julio de 2019 22:25
To: +D APMT Callao Claims
Cc: 'Operaciones Legal'
Subject: Interponemos Recurso Impugnatorio
Attachments: APELACIÓN APMT CALLAO GM.docx

This message was sent from outside of your organization. Please do not click links or open attachments unless you recognize the source of this email and know the content is safe.

Estimados Señores APM Terminals
Buenas noches

De acuerdo a lo señalado en su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, interponemos el presente recurso impugnatorio.

Atte.



Noelia Wong Quispe
Jefe Legal Corporativo

Dirección: Av. Bocanegra 274 Callao, Lima Perú
Teléfono : (511)613- 7070 Anexo 7089
Móvil : 947469160
E-mail : nwong@savar.com.pe
Web : www.savar.com.pe

Por favor, antes de imprimir este mensaje, quizás no salves el planeta pero no contribuyes a destruirlo.

- 9.- En tal sentido, a fin de sustentar la improcedencia del recurso de apelación presentado por SAVAR, APM se amparó en los artículos 128, 129 y 149 del TUO de la LPAG.
- 10.- Al respecto, cabe recordar que el artículo 128 de TUO de la LPAG⁴ establece que cada entidad debe contar con una unidad general de recepción de documentos, trámite

⁴ **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General**

"128.1 Cada entidad tiene su unidad general de recepción documental, trámite documentado o mesa de partes, salvo cuando la entidad brinde servicios en varios inmuebles ubicados en zonas distintas, en cuyo caso corresponde abrir en cada local registros auxiliares al principal, al cual reportan todo registro que realicen.
128.2 Tales unidades están a cargo de llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados. Para el efecto, expiden el cargo, practican los asientos respectivos respetando su orden de ingreso o salida, indicando su número de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, los escritos o resoluciones deben ser cursados el mismo día a sus destinatarios.
128.3 Dichas unidades tenderán a administrar su información en soporte informático, cautelando su integración a un sistema único de trámite documentado.
128.4 También a través de dichas unidades los administrados realizan todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran con dicha finalidad".

documentario o mesa de partes, disponiendo el artículo 129 del mismo texto legal⁵ que las entidades adoptarán acciones para facilitar la recepción personal de los escritos de los administrados y evitar aglomeraciones, siendo una de las referidas acciones el adecuar su régimen de horas hábiles para la atención al público.

11.- Sobre el particular, el artículo 149 de TUO de la LPAG establece lo siguiente:

"Artículo 149. Régimen de las horas hábiles

El horario de atención de las entidades para la realización de cualquier actuación se rige por las siguientes reglas:

1. Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas.
(...)"

[El subrayado es nuestro]

12.- Como se puede apreciar, el artículo 149 del TUO de la LPAG refiere que las horas hábiles para la realización de cualquier actuación ante una entidad, corresponderán al horario fijado para el funcionamiento de la misma.

13.- En este punto, cabe recordar que de conformidad con el artículo 7 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, dentro del procedimiento de reclamos la empresa prestadora tiene el carácter de "Entidad de la Administración Pública", de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 8 del artículo I de la LPAG⁶; siéndoles exigibles las disposiciones de dicho reglamento y en lo no previsto, las de la referida ley.

⁵ Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 129.- Reglas para celeridad en la recepción Las entidades adoptan las siguientes acciones para facilitar la recepción personal de los escritos de los administrados y evitar su aglomeración:

1. La puesta en vigencia de programas de racionalización del tiempo de atención por usuario y la mayor provisión simultánea de servidores dedicados exclusivamente a la atención de los usuarios.
2. El servicio de asesoramiento a los usuarios para completar formularios o modelo de documentos.
3. Adecuar su régimen de horas hábiles para la atención al público, a fin de adaptarlo a las formas previstas en el artículo 149.
4. Estudiar la estacionalidad de la demanda de sus servicios y dictar las medidas preventivas para evitarla.
5. Instalar mecanismos de autoservicio que permita a los usuarios suministrar directamente su información, tendiendo al empleo de niveles avanzados de digitalización".

⁶ 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".

- 14.- En el presente caso, APM ha señalado que su horario de atención para la recepción de documentos es de lunes a viernes de las 08:00 hasta 17:00 horas, información que publica en su respectiva página web⁷, conforme se aprecia a continuación:

Horarios de Atención

Central Telefónica: Teléfono: +511 200-8800 Horario de oficina: Lunes a Viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 Horario mesa de partes: Lunes a Viernes desde las 08:00 hasta las 16:00 Atención a las naves: Las 24 horas del día Recepción y/o despacho de carga: Las 24 horas del día	Oficina de Servicios: Teléfono: +511 200-8882 E-mail: apmtcservicios@apmterminals.com Horario de atención: Lunes a Domingo desde las 07:00 hasta las 23:00
Servicio al Cliente: Teléfono: +511 200-8888 E-mail: servicio.cliente@apmterminals.com Horario de atención: Lunes a Domingo desde las 07:00 hasta las 23:00	Facturación: Teléfono: +511 200-8800 anexos 8780, 8781, 8889 y 8982 E-mail: apmtcfincbill@apmterminals.com Horario de atención: Las 24 horas del día
Seguridad y Accesos: Teléfono: +511 200-8818 E-mail: documentation@apmterminalscallao.com.pe - ingreso@apmterminalscallao.com.pe Horario de atención: Lunes a Viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 - Sábados desde las 08:00 hasta las 14:00	Cobranzas: Teléfono: +511 200-8800 anexos 8783, 8919, 8677 y 8784 E-mail: apmtcfincoll@apmterminals.com Horario de atención: Lunes a Viernes desde las 08:00 hasta las 17:00
Atención de reclamos: Teléfono: +511 200-8861 E-mail: apmtclaims@apmterminals.com Horario de atención: Lunes a Viernes desde las 08:00 hasta las 17:00	Tráfico: Teléfono: +511 200-8835 E-mail: apmtcopstraffic1@apmterminals.com Horario de atención: Las 24 horas del día
Planning Carga General: Teléfono: +511 200-8887 E-mail: apmtgcplanners@apmterminals.com Horario de atención: Las 24 horas del día	Depósito Temporal: Teléfono: +511 200-8800 Consultas comerciales: anexo 8655-8681 Horario de atención: Lunes a Viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 Documentación: anexo 8842 E-mail: apmtcopsyard@apmterminals.com Horario de atención: Las 24 horas del día

- 15.- De la imagen citada se verifica que APM ha establecido horarios de atención para las distintas gestiones que realizan los usuarios de los servicios que presta; en tal sentido, para las actuaciones concernientes a la "Atención de Reclamos", la atención a los usuarios tanto por teléfono como por la dirección electrónica apmtclaims@apmterminals.com es de lunes a viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 horas. En consecuencia, éstas son las horas hábiles fijadas por APM para la realización de las actuaciones referidas siendo dicha información de acceso público.
- 16.- Cabe recordar en lo que refiere a los efectos del vencimiento del plazo, que el artículo 151 del TUO de la LPAG establece lo siguiente:

"Artículo 151. Efectos del vencimiento del plazo

151.1 *El plazo vence el último momento del día hábil fijado, o anticipadamente, si antes de esa fecha son cumplidas las actuaciones para las que fuera establecido.*
(...)"

⁷ Información disponible en la página web de APM TERMINALS CALLAO S.A.: <https://www.apmterminalscallao.com.pe/default.aspx?id=121&articulo=21>

- 17.- En tal sentido, tomando en consideración que conforme al TUO de la LPAG el plazo de las actuaciones administrativas vence el último momento hábil y que APM ha establecido como horas hábiles de 08:00 hasta las 17:00 horas para la recepción de documentos, se desprende que el plazo para la presentación de recursos de apelación a través de la dirección electrónica apmtclaims@apmterminals.com vence el último día hábil a las 17:00 horas.
- 18.- Siendo así, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 1 fue notificada a SAVAR el 05 de julio de 2019.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo SAVAR para interponer el recurso de apelación venció el 26 de julio de 2019 a las 17:00 horas.
 - iii.- SAVAR apeló con fecha 26 de julio de 2019 a las 22:25 horas, es decir, fuera del plazo establecido.
- 19.- En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo de SAVAR referida a determinar si APM debía asumir los gastos administrativos y operativos que devengaron de la operación negligentemente realizada, al haber sido interpuesto el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido para su presentación.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por SAVAR AGENTES DE ADUANAS S.A. contra la decisión contenida en la Resolución N° 01 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0214-2018 por APM TERMINALS CALLAO S.A., que declaró fundado en parte el reclamo materia del presente procedimiento.

⁸ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN. Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN.

Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

Integrar la resolución apelada;

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

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 136-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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

TERCERO.- NOTIFICAR a SAVAR AGENTES DE ADUANAS 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, 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

NT 2020054223



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe