



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° 017 -2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 017-2020-TSC-OSITRAN

APELANTE : MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY DEL PERÚ
S.A.C.

ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.

ACTO APELADO : Resolución N° 2 del expediente APMTC/CL/0404-2019

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de marzo de 2021

SUMILLA: *Habiéndose verificado deficiencias en la prestación del servicio de remoción de etiquetas brindado por la Entidad Prestadora durante las operaciones de embarque, corresponde a esta reconocer los gastos adicionales en los que tuvo que incurrir el usuario en la remoción de etiquetas de los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227, en el Puerto de Bremerhaven.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY DEL PERU S.A.C., (en adelante, MEDITERRANEAN) contra la Resolución N° 2 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0404-2019 (en lo sucesivo, Resolución N° 2), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- El 23 de setiembre de 2019, MEDITERRANEAN interpuso reclamo ante APM a fin de que se deje sin efecto el cobro de la Factura N° F002-431483 emitida por concepto de "Colocación o Remoción de Etiquetas" por la suma de US\$ 520.38 (quinientos veinte con 38/100 dólares americanos) incluido el Impuesto General a las Ventas (IGV). Asimismo, solicitó se impute la responsabilidad a APM por los gastos incurridos por remoción de etiquetas de los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227, equivalente a US\$ 854.00 (ochocientos cincuenta y cuatro con 00/100 dólares americanos).

A efectos de sustentar su reclamo, MEDITERRANEAN señaló lo siguiente:



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

- i. En la factura N° F002-431483, APM está pretendiendo cobrar el servicio de remoción de etiquetas correspondiente a veinticuatro (24) contenedores amparados en el BL MEDUL2265501; no obstante, según lo informado por el embarcador Pesquera Diamante, estos contenedores salieron a embarque sin etiquetas, tal como quedó acreditado en el video adjunto al presente reclamo.
- ii. APM no ha presentado las fotografías de su "sistema OCR"¹ mediante las cuales pueda demostrar que los veinticuatro (24) contenedores ingresaron al Terminal Portuario con etiquetas, por lo que la entidad prestadora está pretendiendo cobrar por un servicio que no fue prestado al usuario.
- iii. Asimismo, manifestó que solicitó a la entidad prestadora la remoción de etiquetas para veinticinco (25) contenedores amparados en el BL MEDUL2266277, por lo que la entidad prestadora debió de cumplir con la prestación del referido servicio antes del embarque de dichos contenedores.
- iv. Sin embargo, APM cumplió parcialmente el servicio, pues al llegar los veinticinco (25) contenedores al Puerto de Bremerhaven el 20 de julio de 2019, el personal encargado del trasbordo de la mercadería le informó que habían detectado tres (3) contenedores (CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227) con etiquetas que debían ser removidas, caso contrario no podían ser aceptados a bordo de la nave, por lo que tuvo que incurrir en un gasto adicional de € 761. 1 euros equivalente a US\$ 854 dólares americanos por el servicio de remoción de las referidas etiquetas.
- v. El 22 de agosto de 2019, remitió a APM un correo electrónico informándole sobre lo ocurrido con los tres (3) contenedores. Al respecto, la entidad prestadora le indicó que los tres (3) contenedores fueron embarcados en el puerto del Callao con etiquetas IMO² y que no pudo detectar dicha incidencia en la medida que, al ejecutar la remoción de etiquetas a los demás contenedores, estos ya se encontraban a bordo de la nave sin observación alguna.
- vi. APM actuó de manera negligente al no haberle comunicado que tres (3) de los veinticinco (25) contenedores fueron embarcados con etiquetas, motivo por el cual solicitó el reembolso de los gastos en los que tuvo que incurrir en el Puerto de Bremerhaven por el servicio de remoción de etiquetas, el cual asciende a US\$ 854 dólares americanos.

¹ De conformidad con la información que se registra en el link <https://www.apmterminals.com/es/algeciras/about/Innovation>, el OCR es el Sistema de Reconocimiento Óptico de Caracteres que sirve para la identificación de los contenedores que ingresan al Terminal Portuario.

² Corresponde aquella mercadería que por su naturaleza (inflamable, corrosivo, contaminante, nocivo, etc.) requiere de embalajes especiales para su transporte.

- 2.- El 15 de octubre de 2019 APM emitió la Carta N° 1152-2019-APMTC/CL mediante la cual manifestó que, siendo los hechos materia del reclamo de alta complejidad, procedía a ampliar el plazo de emisión de la respuesta al reclamo conforme a lo dispuesto en el artículo 2.12 del Capítulo II del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM³.
- 3.- Mediante Resolución N° 1 notificada a MEDITERRANEAN el 11 de noviembre de 2019, APM declaró fundado en parte el reclamo argumentando lo siguiente:

- i.- Conforme a lo dispuesto en el artículo 7.1.1.5.4 del Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APM, respecto al servicio de remoción de etiquetas se establece lo siguiente:

"7.1.1.5.4 Otros servicios (Numeral 1.5.4 del Tarifario)

Aplican los siguientes servicios:

(...)

Colocación o remoción de etiquetas. - Corresponderá la colocación de la etiqueta respectiva de acuerdo a la clasificación de la carga según el código IMDG para la exportación.

En el caso de importación, corresponderá la colocación de la etiqueta cuando el contenedor descargado no posea etiqueta o no posea la etiqueta de distinción correspondiente, por lo que en este último caso corresponderá la remoción.

La remoción de etiquetas también se efectuará al momento de devolución del contenedor para su posterior re-utilización o en aquellos casos que se quiera remover etiquetas que no se encuentran acorde al código IMDG para una posterior colocación de la etiqueta adecuada."

- ii.- En el presente caso, mediante solicitud N° 2695 generada por MEDITERRANEAN, se requirió el servicio de remoción de etiquetas para cuarenta y nueve (49) contenedores dividido en dos bookings: (i) el booking 087LIM324026 que amparó veinticuatro (24) contenedores; y (ii) el booking 087LIM324055 que amparó veinticinco (25) contenedores, motivo por el cual se procedió a emitir la factura N° F002- 43148 por el servicio de remoción de etiquetas por los cuarenta y nueve (49) contenedores.
- iii.- No obstante, en lo que respecta al booking 087LIM324026 vinculado a veinticuatro (24) contenedores, de la revisión de las cámaras de ingreso al Terminal Portuario se verificó que dichos contenedores salieron del depósito sin etiquetas, por lo que no hubo necesidad de brindar el servicio requerido; procediéndose a amparar este extremo del reclamo y consecuentemente a anular parcialmente la factura N° F002- 43148 por los señalados veinticuatro (24) contenedores.

³ **Reglamento de Reclamos de APM**

"2.12 Plazo Máximo para Resolver

APM TERMINALS CALLAO S.A. resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRIBUNAL. En los de más casos los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de los mismos.

No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos (...)"

- iv.- Con relación al booking o87LIM324055 vinculado a veinticinco (25) contenedores, precisó que el 18 de junio de 2019 a las 16:47 horas, durante las operaciones de embarque, envió un correo electrónico al usuario, comunicándole que sus contenedores contaban con etiquetas IMO, pese a que de acuerdo con el CAL de la nave estos contenedores no eran IMO, correspondiendo retirar dichas etiquetas. En tal sentido, MEDITERRANEAN tenía conocimiento de la existencia de contenedores en bodega con etiquetas.
 - v.- Agregó que los contenedores detectados con etiquetas IMO fueron embarcados y aceptados a bordo por el oficial de la nave, no siendo detectados para el desetiquetado.
 - vi.- MEDITERRANEAN no ha cumplido con adjuntar medio probatorio alguno que sustente que incurrió en el pago de US\$ 854.00 dólares americanos por el servicio de remoción de etiquetas en el Puerto de Bremerhaven.
 - vii.- MEDITERRANEAN presentó las vistas fotográficas de dos (2) de los contenedores materia de reclamo; sin embargo, dichas fotografías no cuentan con fecha y hora en la que fueron tomadas. Además, tampoco se observa que hubiesen sido tomadas en el puerto de destino.
 - viii.- Por tanto, lo alegado por el usuario no constituye un argumento válido que justifique que APM tenga que asumir los gastos incurridos por MEDITERRANEAN por el servicio de remoción de etiquetas en el puerto de destino.
- 4.- El 21 de noviembre de 2019, MEDITERRANEAN interpuso recurso de reconsideración contra la Resolución N° 1, reiterando lo señalado en el reclamo y añadiendo lo siguiente:
- i. La entidad prestadora brindó un servicio incompleto de remoción de etiquetas, pues los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227 llegaron al Puerto de Bremerhaven con etiquetas que no correspondían a la mercadería embarcada.
 - ii. APM procedió a generar una Nota de Crédito por los tres (3) contenedores que no fueron desetiquetados oportunamente; sin embargo, el ajuste otorgado por la entidad prestadora no ha considerado el gasto adicional de US\$ 854.00 dólares americanos por la remoción de etiquetas en el Puerto de Bremerhaven.
 - iii. Los US\$ 854.00 dólares americanos fueron cancelados por MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY DEL PERÚ S.A.C. a MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY S.A. (Ginebra) por medio del BL N° MEDUL2266277, donde se registra el concepto IMO Label (EUR 761.25), acreditándose con ello el gasto adicional incurrido.

- iv. De conformidad con los documentos denominados "*Container Details*", los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227 zarparon del Terminal del Callao con fecha 18 de junio de 2019 y llegaron al Puerto de Bremerhaven el 5 de agosto de 2019, lo que demuestra que dichos contenedores corresponden a aquellos que no fueron desetiquetados en su oportunidad por APM.
 - v. Mediante correo electrónico enviado el 18 de junio de 2019 a las 16:47 horas, APM informó a MEDITERRANEAN de la existencia de contenedores con etiquetas ya embarcados, sin embargo, el 18 de junio a las 17:50 horas y el 19 de junio a las 09:23 horas, APM remitió correos electrónicos informando que procederían al desetiquetado de los contenedores quedando pendiente la regularización del servicio.
 - vi. Es así como MEDITERRANEAN procedió a confirmar la prestación del servicio de remoción de etiquetas para cuarenta y nueve (49) contenedores entre los cuales se encontraban incluidos los tres (3) contenedores materia de reclamo.
 - vii. En virtud de ello, APM emitió la factura N° Foo2- 43148 por el importe de US\$ 520.38 correspondiente al servicio de remoción de etiquetas que comprendía los Booking N° 324026 y 324055, es decir, por cuarenta y nueve (49) contenedores.
- 5.- Mediante Resolución N° 2 notificada a MEDITERRANEAN el 20 de diciembre de 2019, APM resolvió el recurso de reconsideración interpuesto, declarándolo infundado; reiterando los argumentos señalados en la Resolución N° 1, y agregando lo siguiente:
- i. Durante las operaciones de embarque del 18 de junio de 2019, APM detectó la existencia de contenedores de propiedad de MEDITERRANEAN con etiquetas IMO y al verificarse que no correspondía tal denominación, se informó al usuario que debía retirar dichas etiquetas.
 - ii. En ningún momento señaló APM que las etiquetas debían ser removidas antes del embarque; únicamente sugirió al usuario que, al no estar declarados sus contenedores como IMO, debía remover dichas etiquetas.
 - iii. En su reclamo, MEDITERRANEAN manifestó una presunta no remoción de etiquetas por parte de APM, sin embargo, en el recurso de reconsideración mencionó que los contenedores fueron mal desetiquetados; lo que evidencia una incongruencia entre los argumentos expuestos.

- iv. Si bien personal de APM remitió correos electrónicos al usuario indicando que procedería con la remoción de etiquetas, ello solo comprendía aquellos contenedores no embarcados; no obstante, en el caso de los tres (3) contenedores que llegaron a APM con etiquetas IMO, estos ya habían sido embarcados y aceptados a bordo por el oficial de la nave.
- 6.- El 10 de enero de 2020, MEDITERRANEAN interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 2, reiterando los argumentos expuestos en el recurso de reconsideración y agregando lo siguiente:
- i. APM indicó expresamente que los veinticinco (25) contenedores amparados en el Booking N° 324055 presentaban etiquetas por lo que debían ser removidas antes de su embarque. En ese sentido, teniendo en cuenta que los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227 se encontraban amparados en el mencionado Booking, correspondía a APM acreditar que cumplió con la prestación del servicio de remoción de etiquetas, lo que no ha quedado demostrado en el presente caso.
- ii. APM procedió a generar una Nota de Crédito por los tres (3) contenedores que no fueron desetiquetados, sin considerar el gasto incurrido por el servicio de remoción de etiquetas realizado en el Puerto de Bremerhaven.
- iii. Si bien es cierto que APM le remitió un correo electrónico el 18 de junio de 2019 a las 16:47 horas informando que había contenedores con etiquetas y que ya habían sido embarcados, también es cierto que el 18 de junio a las 17:50 horas y el 19 de junio a las 09:23 horas, la entidad prestadora envió correos electrónicos indicando que procedería al desetiquetado de los contenedores solicitando la confirmación sobre la regularización del pago por el servicio de remoción de etiquetas.
- iv. Sin embargo, pese a haber cumplido parcialmente con la prestación del servicio emitió la factura N° Foo2-431483 por el servicio de "Colocación o Remoción de Etiquetas" por los cuarenta y nueve (49) contenedores amparados en los Booking N° 324026 y 324055.
- v. En consecuencia, solicitó que APM se haga responsable por el servicio de remoción de etiquetas efectuado en el Puerto Bremerhaven y consecuentemente, le reembolse el gasto adicional incurrido por dicho servicio.
- 7.- El 31 de enero de 2020, 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° 2.

- 8.- El 25 de febrero de 2021 se realizó la audiencia de vista de la causa con la asistencia de los representantes de APM y de MEDITERRANEAN, quienes procedieron a dar su informe oral quedando la causa al voto.
- 9.- El 1 de marzo de 2021, MEDITERRANEAN presentó su escrito de alegatos finales señalando lo siguiente:
- i. APM no niega haber brindado el servicio de remoción de etiquetas de manera parcial, por el contrario, ha emitido una Nota de Crédito devolviendo el importe que indebidamente fue incluido en la factura N° Foo2- 43148 por los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227, por lo que también debe asumir los gastos adicionales generados como consecuencia de dicho incumplimiento.
 - ii. Mediante correo electrónico enviado el 18 de junio de 2019 a las 17:45 horas, personal de APM indicó que procedería al retiro de las etiquetas del Booking N° 324055 donde se encontraban tres (3) contenedores, solicitando se les confirme la prestación del servicio, lo que evidencia que APM no actuó con la debida diligencia.
 - iii. En ningún momento APM comunicó que el servicio de remoción de etiquetas se ejecutó de manera parcial, pese a lo cual emitió la factura N° Foo2-431483 por los 49 contenedores.
- 10.- El 2 de marzo de 2021, APM presentó su escrito de alegatos finales, agregando lo siguiente:
- i. La factura N° Foo2-431483, emitida por el servicio de remoción de etiquetas, se elaboró en atención a la Orden de Servicio N° 2695 solicitada por MEDITERRANEAN, la cual amparó los cuarenta y nueve (49) contenedores correspondientes a los Booking N° 324026 y 324055.
 - ii. No obstante, en la resolución de primera instancia, se declaró fundado en parte el reclamo presentado procediéndose a la anulación del cobro por el servicio de remoción de los veinticuatro (24) contenedores amparados en el Booking N° 324026. Asimismo, se emitió una Nota de Crédito correspondiente a los tres (3) contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227 amparados en el Booking N° 324055, en la medida que estos ya habían sido embarcados antes de la generación y prestación del servicio, por lo que no correspondía cobrarse el servicio de remoción de etiquetas.

- iii. De acuerdo a lo establecido en el artículo 21 del Reglamento de Operaciones de APM⁴, el usuario es el responsable de enviar la carga debidamente identificada, por lo que, en caso de cualquier discrepancia con la información remitida, este asume las responsabilidades que ello conlleve.
- iv. En ese sentido, el 18 de junio de 2019, durante las operaciones de embarque de la nave MSC AVNI, personal de APM detectó la existencia de contenedores con etiquetas IMO, pese a que de acuerdo con el "Container Loading List" estos contenedores vacíos no eran IMO, por lo que a las 16:47 horas del 18 de junio de 2019, APM procedió a remitir un correo electrónico al usuario indicando que debía solicitar el servicio de remoción de etiquetas.
- v. Recién a las 17:45 horas del 18 de junio de 2019, MEDITERRANEAN solicitó el retiro de las etiquetas a los contenedores IMO; sin embargo, estos ya habían sido embarcados y aceptados por el oficial de la nave MSC AVNI, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Hora Embarque	Unit Nbr	Type ISO	Category	Line Op	POD	Frght Kind
Jun-18 1740	DFSU1569227	22G1	Export	MSC	ANR	FCL
Jun-18 1632	SEGU2966672	22G1	Export	MSC	ANR	FCL
Jun-18 1632	CAIU2789923	22G1	Export	MSC	ANR	FCL

- vi. APM únicamente confirmó que procedería a desetiquetar los contenedores no embarcados, por lo que corresponde a MEDITERRANEAN acreditar que se confirmó la prestación del servicio de remoción de etiquetas para todos sus contenedores.
- vii. Finalmente, manifestó que conforme a lo establecido en los artículos 95 del Reglamento de Operaciones de APM⁵ y 403 del Reglamento del Decreto Legislativo

⁴ Reglamento de Operaciones de APM

Artículo 21.- El Usuario será responsable por asegurar que la carga que arrije al Terminal Portuario se encuentre debidamente identificada de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento. Asimismo, el Usuario asumirá la responsabilidad por cualquier pérdida o retraso que se genere derivada de la carga no identificada conforme a lo establecido en el artículo 100 del Reglamento.

⁵ Reglamento de Operaciones de APM

Artículo 95.- Antes de iniciar y durante las operaciones de embarque y/o descarga, el personal de operaciones de APMTCC efectuará una inspección a la Nave, con el propósito de revisar el estado general del área de trabajo y sus accesos; condición de la carga y su estiba a bordo; condiciones y elementos de seguridad; y los equipos de manipulación de carga. El capitán de la Nave o su representante deberán entregar la carga sin daño o deterioro en su embalaje o evidencia de alteración en su contenido. En caso contrario, APMTCC dejará constancia de este hecho en el Damage Report y/o elevará un protesto informativo ante la Autoridad Portuaria, adjuntando las evidencias del hecho. APMTCC comunicará este hecho al Agente Marítimo y este deberá dar su conformidad y asumir la responsabilidad de la descarga en tales condiciones. Mientras no se cuente con la conformidad del Agente Marítimo no se descargará la carga y APMTCC no será responsable por ello. En caso por el tipo de operación APMTCC conozca al Consignatario de la Carga la coordinación se llevará acabo directamente con el mismo.

N° 1147⁶, el capitán de la nave tiene la obligación de contar con personal suficiente que vigile las operaciones de embarque o descarga, el mismo que ante cualquier irregularidad debe dejar constancia de ello a fin de acreditar con posterioridad la responsabilidad de cualquier daño que pudiera generarse.

- 11.- El 16 de marzo de 2021, APM presentó su escrito de alegatos adicionales, reiterando los argumentos señalados a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 12.- 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, de ser el caso, si APM resulta responsable por los gastos adicionales incurridos por concepto de remoción de etiquetas de los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227 en el Puerto de Bremerhaven reclamados por MEDITERRANEAN.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 13.- De la revisión del expediente se advierte que el 23 de setiembre de 2019 MEDITERRANEAN interpuso reclamo ante APM a fin de que se deje sin efecto el cobro de la Factura N° Foo02-431483, emitida por concepto de "Colocación o Remoción de Etiquetas" por la suma de US\$ 520.38. Asimismo, solicitó que se impute la responsabilidad a APM por los gastos adicionales incurridos por el servicio de remoción de etiquetas de los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227 en el Puerto de Bremerhaven, equivalente a US\$ 854.00 dólares americanos.
- 14.- Al respecto, mediante Resolución N° 1 del 5 de noviembre de 2019, APM declaró fundado en parte el reclamo interpuesto, señalando que de conformidad con la revisión de las

⁶ Reglamento del Decreto Legislativo N° 1147, que regula el fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en las competencias de la Autoridad Marítima Nacional – Dirección General de Capitanías y Guardacostas

Artículo 403.- Obligaciones del Capitán respecto de la carga. El Capitán tiene las siguientes obligaciones respecto a la carga:

- a. *Tomar las medidas de control y seguridad referentes a la estiba de la carga, estabilidad de la nave y procedimientos para el transporte de mercancías peligrosas a fin de evitar averías a la carga, nave o a terceros y prevenir la contaminación.*
- b. *Dar cumplimiento a la normativa nacional, instrumentos internacionales de los que el Perú es parte y otras normas de derecho internacional aplicables al Estado peruano referentes a la contaminación acuática.*
- c. *Disponer en todo momento que los oficiales y tripulantes de guardia vigilen cuidadosamente la estiba y desestiba de la carga.*
- d. *Impedir que se embarquen mercancías peligrosas sin tomar las precauciones recomendadas para su envase, manejo y segregación.*
- e. *Impedir que se lleve sobre cubierta carga que dificulte las maniobras maríneas o pueda comprometer la seguridad de la nave.*
- f. *Escuchar la opinión de los oficiales de la nave y contar con la conformidad de los embarcadores y del armador, en caso de que la naturaleza de las mercancías y las condiciones climatológicas permitieran conducir sobre cubierta alguna carga.*

cámaras de ingreso al Terminal Portuario se verificó que los veinticuatro (24) contenedores amparados en el booking N° 087LIM324026 salieron del depósito sin etiquetas, por lo que procedió a amparar este extremo del reclamo y en consecuencia, a anular parcialmente la factura N° Foo2- 43148 por veinticuatro (24) contenedores.

- 15.- De otro lado, declaró infundado el extremo del reclamo referido al reconocimiento de los gastos adicionales incurridos por el servicio de remoción de etiquetas de los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227 en el Puerto de Bremerhaven, equivalente a US\$ 854.00 dólares americanos, en la medida que MEDITERRANEAN no presentó medio probatorio alguno que permita acreditar la responsabilidad de APM sobre el presunto incumplimiento en la remoción de las etiquetas de los tres (3) contenedores materia de reclamo.
- 16.- El 10 de enero de 2020, MEDITERRANEAN presentó su recurso de apelación, solicitando que APM reconociera el valor de los gastos adicionales incurridos por el servicio de remoción de etiquetas de los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227 en el Puerto de Bremerhaven, equivalente a US\$ 854.00 dólares americanos.
- 17.- En ese sentido, la materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que MEDITERRANEAN imputa a APM por los gastos incurridos por el servicio de remoción de etiquetas de los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227, provocados como consecuencia del presunto incumplimiento o cumplimiento defectuoso de obligaciones durante la prestación del servicio de embarque; situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad en la prestación de los servicios brindados por la Entidad Prestadora, recogido en el numeral 1.5.3.2 del Reglamento de Reclamos de APM⁷ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁸ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁹, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

⁷ 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 (...)"

⁸ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 33.-

Los reclamos que versen sobre:

(...)

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

⁹ Reglamento de Reclamos 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".

- 18.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM¹⁰, 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.
- 19.- Al respecto, de una revisión del expediente se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 2 fue notificada a MEDITERRANEAN el 20 de diciembre de 2019.
 - ii.- El plazo máximo que tenía MEDITERRANEAN tuvo para interponer recurso de apelación venció el 14 de enero de 2020.
 - iii.- MEDITERRANEAN apeló la Resolución N° 2 con fecha 10 de enero de 2020; es decir, dentro del plazo legal.
- 20.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)¹¹ al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por los sobrecostos que tuvo que incurrir el usuario como consecuencia de la presunta prestación deficiente de un servicio por parte de APM.
- 21.- 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.

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

Respecto a la calidad en la prestación del servicio

¹⁰ Reglamento Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2021-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".

¹¹ TUO de la Ley N° 27444

"Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".

- 22.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 8.19 del Contrato de Concesión que APM suscribió con el Estado peruano¹², APM deberá prestar obligatoriamente a todo usuario que lo solicite, el servicio estándar, el cual incluye todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo el embarque o descarga de mercancías, entre las cuales se encuentra el servicio de amarre de la nave. En efecto, el referido artículo 8.19 señala lo siguiente:

"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.

(...)

Los Servicios Estándar se dividen en:

- a) Servicios en función a la Nave*
- b) Servicios en función a la Carga*

(...)

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 la Infraestructura y Equipamiento Portuario requerido del Terminal Norte Multipropósito.

La Tarifa por este concepto incluye, para carga contenedorizada:

- i) El servicio de descarga/embarque, incluyendo la estiba/desestiba, utilizando la Infraestructura y Equipamiento necesario.*
- ii) El servicio de tracción entre el costado de la Nave y el área de almacenaje, o viceversa en el embarque.*
- iii) El servicio de manipuleo -en el área de almacenaje, patio y Nave- para la recepción de la carga de la Nave y carguío al medio de transporte que designe el Usuario, o viceversa en el embarque.*
- iv) El servicio de trinca o destrinca.*
- v) El servicio de verificación de la carga para la tarja, incluyendo la transmisión electrónica de la información.*
- vi) El servicio de pesaje, incluyendo la transmisión electrónica de la información;*
- vii) La revisión de precintos; y*
- viii) Otros servicios vinculados con regímenes aduaneros previstos en las Leyes Disposiciones Aplicables, que deban prestarse únicamente en el Terminal por la Sociedad Concesionaria. No incluye, de ser el caso, los servicios relacionado 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*

¹² 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.

correspondan a los diferentes operadores de comercio exterior, conforme a la normativa vigente.

[El subrayado es nuestro]

- 23.- Como se puede apreciar, dicha obligación comprende todos los actos administrativos y operativos necesarios hasta el embarque de la nave o la salida de la mercadería del Terminal Portuario, lo que implica que dicho servicio sea prestado cumpliendo con las especificaciones de calidad establecidas en el Contrato de Concesión¹³, así como con lo previsto en el artículo 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), el cual establece lo siguiente:

"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:

(...)

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 es nuestro]

- 24.- Ahora bien, 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 referido Terminal Portuario, 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".

- 25.- Como se desprende de lo antes señalado, APM no solo 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 de los usuarios. Dichos procedimientos se encuentran regulados en el Reglamento de Operaciones de APM; documento aprobado por la Autoridad Portuaria Nacional.

¹³ Contrato de Concesión suscrito por APM y el Estado Peruano

(...)

DEFINICIONES

(...)

1.23.72. Niveles de Servicio y Productividad

Son aquellos indicadores mínimos de calidad de servicio y de capacidad que la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá lograr y mantener durante la Explotación del Terminal Norte Multipropósito, según se especifica en el Anexo 3.

(...)

26.- En ese contexto, el Reglamento de Operaciones de APM señala en su artículo 7 que "es responsabilidad de APMTC planificar, coordinar, comunicar y ejecutar las operaciones, así como identificar, ubicar y custodiar la carga al interior del Terminal Portuario, de acuerdo a los estándares establecidos en el Contrato de Concesión. Asimismo, es responsable de gestionar adecuada y oportunamente los recursos humanos, espacios y equipamiento portuario, disponibles para las operaciones a realizar dentro del Terminal Portuario."

27.- En el artículo 62 del mencionado Reglamento de Operaciones de APM se establece:

"Artículo 62.- La planificación de las operaciones portuarias se llevará a cabo a fin de organizar, coordinar, asignar y controlar los recursos de APMTC las operaciones que sean solicitadas por los Usuarios.

Contempla las siguientes acciones de cargo de APMTC:

a.- Planear coordinar con los usuarios las disposiciones para el desarrollo de las operaciones por nave.

b.- Evaluar la magnitud de cada operación, recursos necesarios, posibilidades de congestión y medidas a adoptarse.

c.- Planear la asignación de amarraderos.

d.- Planear la cantidad de equipos, cuadrillas de estibadores y determinar el número de jornadas a emplear para cada Nave en base a la información que el usuario debe remitir de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento. La cantidad de jornadas que tomará la operación puede variar de acuerdo a las condiciones de estiba y de la Carga que se adviertan durante las operaciones, así como de las condiciones de la nave y de las grúas de la misma.

e.- Planear la asignación de zonas de almacenamiento.

f.- Programar la recepción y el despacho de la carga".

[El subrayado es nuestro]

28.- En tal sentido, se desprende que APM tiene la obligación de planificar la recepción de la carga, equipos, cuadrillas de estibadores, zonas de almacenamiento, entre otros; debiendo la Entidad Prestadora disponer las medidas que correspondan frente a los usuarios respecto de los hechos o circunstancias que pudieran afectar el normal desarrollo de las actividades portuarias, a fin de garantizar la calidad de los servicios que presta dentro de los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión, reglamentos y disposiciones vigentes.

Sobre las comunicaciones entre la Entidad Prestadora y los Usuarios a efectos de coordinar la prestación de servicios portuarios

- 29.- El Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público¹⁴, con relación a la obligación de las entidades prestadoras de brindar la información, establece en sus artículos 5 y 7 lo siguiente:

"Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de las ITUP.

... la relación de las Entidades Prestadoras con los Usuarios de los servicios que se brindan como consecuencia de la explotación de las ITUP está regida por los siguientes principios:

- a) **Transparencia.** - Los Usuarios deben 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 portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, y para la presentación de sus Reclamos o interposición de las Denuncias que consideren pertinentes (...)"

Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios. -

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

- a) A la información

Los Usuarios deben recibir información, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras brindan, a fin de poder utilizarlos integralmente..."

- 30.- En ese contexto, el Reglamento de Operaciones de APM, a través de los artículos 60 y 61, establece disposiciones específicas sobre la forma en que la Entidad Prestadora brindará información a los usuarios del terminal portuario sobre los servicios que presta:

"Artículo 60.- APMTTC coordinará con los Usuarios registrados ante el Terminal Portuario, la prestación de sus correspondientes servicios. Las empresas autorizadas por APMTTC que desarrollen actividades en las instalaciones, deben asignar una persona que coordine y supervise dichas labores y responda por el personal durante la ejecución de las operaciones, cuando atendiendo a la operación su participación sea necesaria".

Artículo 61.- Las comunicaciones entre los usuarios y APM TERMINALS se realizan vía correo electrónico o cualquier otro medio documentado. Las comunicaciones comprenderán aspectos relacionados a las naves, operaciones de embarque y descarga de mercadería, movilización de carga, almacenaje, transporte, disposiciones especiales y de seguridad para mercancía peligrosa, así como cualquier otro requerimiento de los usuarios."

- 31.- De la lectura de estos artículos se advierte, en primer lugar, que la información sobre la prestación de los servicios portuarios requiere acciones constantes de coordinación y comunicación entre la Entidad Prestadora y los usuarios del terminal portuario. Ello se debe a que las operaciones portuarias contienen un alto grado de complejidad, por lo que se hace necesario que el usuario tenga contacto constante con la Entidad Prestadora, de manera tal que le informe sobre cualquier aspecto que pueda tener relación con el servicio a ser prestado, o sobre cualquier evento o circunstancia que pueda alterar su prestación.

¹⁴ Aprobado a través de la Resolución N° 035-2017-CD-OSITRAN.

- 32.- Asimismo, la Entidad Prestadora deberá transmitir al usuario la información relacionada con la prestación del servicio a través de correo electrónico o medio documentado, para que posteriormente, en ejercicio de la potestad de gestionar el terminal, determine la forma en que dichas operaciones serán llevadas a cabo, lo que deberá ser informado al usuario de manera oportuna, con la finalidad de que este último, en virtud del derecho de información que ostenta, tome conocimiento del alcance del servicio que recibirá, así como de las obligaciones que como usuario debe asumir, entre ellas, el pago de tarifas o precios o en su defecto recargos.

Sobre el servicio de colocación o remoción de etiquetas

- 33.- Conforme se advierte del artículo 8.20 del Contrato de Concesión, adicionalmente a la prestación de servicios estándar, el Concesionario se encuentra facultado a brindar servicios especiales a todos los usuarios que lo soliciten, ante lo cual podrá cobrar un precio por la prestación del servicio especial solicitado.
- 34.- En esa línea, el artículo 76 del Reglamento de Operaciones de APM estipula lo siguiente:

“Artículo 76.- La solicitud de cualquier servicio o uso de cualquier facilidad del Terminal Portuario, deberá efectuarla quien actúe como representante legalmente autorizado de los Usuarios, cuyo nombre y firma figure en el registro correspondiente. En el caso de los servicios estándar porción tierra quienes lo solicitan son los Depósitos Extraportuarios, los Agentes de Aduana o el Agente Marítimo.

En el caso de los servicios estándar porción nave, éstos serán solicitados por el Agente Marítimo. En el caso de los servicios porción nave, la solicitud de servicios estándar se da a través de la solicitud de atraque de la Nave en la que se indica el tipo de operación y la información indicada en el presente Reglamento.

En el caso de los servicios especiales listados a continuación los Usuarios deberán solicitar los mismos de acuerdo a los plazos establecidos en la siguiente tabla. Asimismo, podrán cancelar tales servicios, libre de cobro, en los plazos ahí señalados:

N°	Plazo de Solicitud	Plazo de Cancelación de Servicio	SERVICIO		AREA QUE RECIBE LA SOLICITUD	AREA QUE RECIBE LA CANCELACION DEL SERVICIO
1	24 hrs. de anticipación al servicio en el siguiente horario: 07:00 am - 04:00 pm. lunes a Domingo	Antes de las 6 pm del mismo día de presentada la solicitud de movilización	Movilización Extra (contenedores)	Aforo físico, Senasa, BOE previos, fumigación, ventilación, Control de embarque	Servicios Vía: Extranet o Presencial	Servicios Vía: Email o presencial Horario: 07:00 am - 10:30 pm lunes a Domingo
2		Antes de las 6 pm del mismo día de presentada la solicitud de movilización	Movilización Extra (no contenedorizada)	Movilización extra de Carga fraccionada y rodante	Servicios Vía: Presencial	
3	Debe solicitarse en el siguiente horario: 07:00 am - 10:30 pm. lunes a Domingo	N/A Pre-pago: se considera prestado el servicio	Colocación o remoción de etiquetas	Etiquetado	Servicios Vía: Extranet o Presencial	Servicios Vía: Email o presencial Horario: 07:00 am - 10:30 pm Lunes a Domingo

(...)

- 35.- Por otro lado, cabe mencionar que el numeral 7.1.1.5.4 del Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APM vigente señala lo siguiente:

“7.1.1.5.4 Otros servicios (Numeral 1.5.4 del Tarifario)

Aplican los siguientes servicios:

(...)

Colocación o remoción de etiquetas.- Corresponderá la colocación de la etiqueta respectiva de acuerdo a la clasificación de la carga según el código IMDG¹⁵ para la exportación.

En el caso de importación, corresponderá la colocación de la etiqueta cuando el contenedor descargado no posea etiqueta o no posea la etiqueta de distinción correspondiente, por lo que en este último caso corresponderá la remoción. La remoción de etiquetas también se efectuará al momento de devolución del contenedor para su posterior re-utilización o en aquellos casos que se quiera remover etiquetas que no se encuentran acorde al código IMDG para una posterior colocación de la etiqueta adecuada.”

- 36.- En ese sentido, se verifica la existencia de una obligación de la Entidad Prestadora de clasificar la mercadería y colocar las etiquetas correspondientes de acuerdo a la clasificación de la carga; más aún si esta se refiere a un código de mercadería peligrosa.
- 37.- Como se desprende de lo indicado, APM no solo se presenta como una Entidad Prestadora de servicios estándar, sino además como la administradora del Terminal Portuario, teniendo la facultad de ofrecer servicios especiales que coadyuven al desarrollo de las operaciones de embarque o descarga de mercancía.
- 38.- En virtud de ello, en la medida que APM tiene la obligación de realizar todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo el embarque o descarga de mercancías, y considerando además que detenta la potestad de adoptar todas las decisiones que considere convenientes para el adecuado funcionamiento del Terminal, esta responderá frente a los usuarios respecto de cualquier hecho o circunstancia que pueda afectar el normal desarrollo de las actividades portuarias, lo que incluye responder por la calidad de los servicios que ofrece a los usuarios.

Sobre la prestación del servicio de remoción de etiquetas durante las operaciones de embarque de la nave MSC AVNI

- 39.- En el presente caso, MEDITERRANEAN atribuye responsabilidad a APM por los gastos adicionales incurridos en el Puerto de Bremerhaven por concepto de remoción de etiquetas de los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227 como consecuencia de una deficiente prestación del servicio especial de “Remoción de Etiquetas”, señalando que, pese haber solicitado el mencionado servicio para los veinticinco (25) contenedores amparados en

¹⁵

El Código IMDG o Código Marítimo Internacional de Mercancías Peligrosas.

el Booking N° 087LIM324055 donde se encontraban incluidos los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227; la entidad prestadora no cumplió con efectuar el desetiquetado a dichos contenedores.

- 40.- APM manifestó que mediante solicitud N°2695 MEDITERRANEAN requirió el servicio de remoción de etiquetas para los veinticinco (25) contenedores amparados en el Booking N° 087LIM324055; no obstante, los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227 llegaron al Terminal Portuario con etiquetas IMO (mercancía peligrosa), los cuales fueron embarcados y aceptados a bordo por el oficial de la nave MSC AVNI sin observación alguna; por lo que el personal de APM no pudo efectuar el desetiquetado respectivo, consecuencia de lo cual los gastos adicionales alegados por el usuario no le son imputables.
- 41.- En sus alegatos finales APM agregó que, conforme a lo establecido en el artículo 95 de su Reglamento de Operaciones y el artículo 403 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1147, es el capitán de la nave quien tiene la obligación de contar con personal suficiente que vigile las operaciones de embarque o descarga, el mismo que ante cualquier irregularidad debe dejar constancia de ello, a fin de poder acreditar con posterioridad la responsabilidad de cualquier daño que podría generarse.
- 42.- De lo mencionado precedentemente se advierte que ambas partes han coincidido en señalar la existencia de gastos por concepto del servicio de "Remoción de Etiquetas". No obstante, existe controversia en lo que refiere a la atribución de responsabilidad por dichos gastos, por lo que corresponde determinar si la ocurrencia de los mismos se debió a deficiencias en la prestación del servicio de "Remoción de Etiquetas" brindado por APM.
- 43.- Al respecto, cabe recordar que el artículo 95 del Reglamento de Operaciones de APM dispone lo siguiente:
- "Artículo 95.- Antes de iniciar y durante las operaciones de embarque y/o descarga, el personal de operaciones de APMTTC efectuará una inspección a la Nave, con el propósito de revisar el estado general del área de trabajo y sus accesos; condición de la carga y su estiba a bordo; condiciones y elementos de seguridad; y los equipos de manipulación de carga."*
- 44.- Ahora bien, a lo largo del procedimiento la Entidad Prestadora ha señalado que si bien MEDITERRANEAN solicitó el servicio de "Remoción de Etiquetas" para un total de cuarenta y nueve (49) contenedores, la prestación del servicio no se pudo brindar respecto a los tres (3) contenedores materia de reclamo, en la medida que estos ya habían sido embarcados y aceptados por el capitán de la nave, pese a que contaban con etiquetas IMO que no correspondían a su clasificación.

- 45.- En virtud de ello, en sus alegatos finales, APM afirmó que es responsabilidad del capitán de la nave vigilar las operaciones de embarque y de ser el caso, dejar constancia de cualquier irregularidad presentada durante el desarrollo de las operaciones.
- 46.- Sobre el particular, cabe recordar que el numeral 8.19 del Contrato de Concesión suscrito entre APM y el Estado Peruano establece que el servicio estándar respecto de carga contenedorizada comprende lo siguiente:

"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.

(...)

b) SERVICIOS EN FUNCIÓN A LA CARGA

(...) La Tarifa por este concepto incluye, para carga contenedorizada:

- i) El servicio de descarga/embarque, incluyendo la estiba/desestiba, utilizando la Infraestructura y Equipamiento necesario.*
- ii) El servicio de tracción entre el costado de la Nave y el área de almacenaje, o viceversa en el embarque*
- iii) El servicio de manipuleo -en el área de almacenaje, patio y Nave- para la recepción de la carga de la Nave y carguío al medio de transporte que designe el Usuario, o viceversa en el embarque.*
- iv) El servicio de trinca o destrinca.*
- v) El servicio de verificación de la carga para la tarja, incluyendo la transmisión electrónica de la información.*
- vi) El servicio de pesaje, incluyendo la transmisión electrónica de la información;*
- vii) La revisión de precintos; y*
- viii) Otros servicios vinculados con regímenes aduaneros previstos en las Leyes Disposiciones Aplicables, que deban prestarse únicamente en el Terminal por la Sociedad Concesionaria. No incluye, de ser el caso, los servicios relacionados con el movimiento de la carga para la realización del aforo o similares dentro del Terminal. La prestación de estos servicios en ningún caso afectará el cumplimiento de las obligaciones de carácter aduanero que correspondan a los diferentes operadores de comercio exterior, conforme a la normativa vigente."*

[El subrayado es nuestro]

- 47.- En esa misma línea, el artículo 3.1.1 del Reglamento de Operaciones de APM señala lo siguiente:

*"a.2.1 Embarque y Descarga de Contenedores en general
Este servicio incluye:*

- i. El servicio de descarga/embarque, incluyendo la estiba/desestiba utilizando la Infraestructura y Equipamiento necesario;
 - ii. El servicio de tracción entre el costado de la nave y el área de almacenaje, o viceversa en el embarque;
 - iii. El servicio de manipuleo en el área de almacenaje, patio y nave para la recepción de la carga de la nave y carguío al medio de transporte que designe el usuario, o viceversa en el embarque.
- (...)”

[El subrayado es nuestro]

- 48.- Como se puede apreciar, el servicio estándar de embarque de contenedores prestado por APM a sus usuarios incluye actividades previas a la estiba de la nave que son de entera responsabilidad de la Entidad Prestadora; como es el hecho de verificar el tipo de carga que será embarcado; por lo que dicha obligación no puede ser trasladada al capitán de la nave.
- 49.- En efecto, si bien el Contrato de Concesión establece que APM tiene el derecho de exclusividad en la explotación del Terminal Portuario, como contrapartida asume el riesgo de la operación frente a los usuarios respecto de los servicios que presta, más aun teniendo en cuenta que su propio Reglamento de Operaciones dispone expresamente que **antes de iniciar las operaciones de embarque** debe revisar el estado general y condición de la mercancía; por lo que correspondía a APM acreditar que cumplió con verificar que los contenedores embarcados en la nave MSC AVNI se encontraban etiquetados conforme a la clasificación de la respectiva mercadería o en su defecto, dejar constancia de que a pesar de conocer la información inconsistente en la clasificación de su mercadería el usuario autorizó el embarque de la misma, lo que no ha quedado demostrado en el presente caso.
- 50.- Por el contrario, obra en el expediente el correo electrónico del 19 de junio de 2019, enviado por APM a las 09:23 horas, mediante el cual solicitó al usuario confirmar la regularización del servicio de “Remoción de Etiquetas” para la totalidad de los contenedores amparados en los Booking N° 087LIM324026 y 087LIM324055, es decir, para cuarenta y nueve (49) contenedores, sin observación alguna que permita advertir que el mencionado servicio no se brindaría a los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227.
- 51.- El 02 de julio de 2019, APM emitió la factura electrónica N° Foo2-431483 en donde incluyó el cobro por la totalidad de los contenedores vinculados con los Booking N° 087LIM324026 y 087LIM324055; esto es, por cuarenta y nueve (49) contenedores, tal como se muestra a continuación:

APM TERMINALS Lifting Global Trade 16262

FACTURA ELECTRÓNICA
RUC:20543083888
F002-431483

APM TERMINALS CALLAO SOCIEDAD ANONIMA
Domicilio Fiscal: AV. CONTRALMIRANTE RAYGADA NRO. 111 (ENTRADA DEL PUERTO - MUELLE NORTE) PROV. CONST. DEL CALLAO PROV. CONST. DEL CALLAO CALLAO
Telefono:200-8800

Usuario:	MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY DEL PERU SAC	F. De Emisión:	2019-07-02
RUC:	20259814210		
Dirección:	AV. ALVAREZ CALDERON NÂ° 185 INT 501 LIMA 27 - LIMA PE - PE RU		
Solidario:	MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY DEL PERU SAC		

Moneda:	DOLAR	Generado Por:	jip008	Referencia:	2695	PO:	
---------	-------	---------------	--------	-------------	------	-----	--

N°	CÓDIGO PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UND	PRECIO UNITARIO	VALOR UNITARIO	VALOR DE VENTA
1	COLOCACION REMOCION ETIQUETAS	1.5.4.9 Colocacion o Remocion de Etiquetas	49.00	EA	10.62	9.00	441.00

Total Valor de Venta - Operaciones Gravadas:	441.00
IGV:	79.38
Importe Total:	520.38



Representación Impresa de la Factura Electrónica

SON: QUINIENTOS VEINTE Y 38/100 DOLARES AMERICANOS

Entity Code: PE018U
Activity Code: S1010/S1017

REMOCION DE ETIQUETAS CNTS 49X20" LISTA ADJUNTA EN SOLICITUD 2695/MSC AVNI 2019-01623//BK: 087LIM324026, 087LIM324055

- 52.- No obstante, el servicio de "Remoción de Etiquetas" no fue brindado conforme a lo solicitado por el usuario y facturado por la Entidad Prestadora, pues mediante los correos electrónicos enviados el 25 y 26 de julio de 2019 que también obran en el expediente, se verifica que el área de operaciones del Puerto de Bremerhaven comunicó a MEDITERRANEAN la existencia de los tres (3) contenedores con etiquetas IMO que no correspondían a su clasificación, lo que ocasionó que MEDITERRANEAN tenga que incurrir en gastos adicionales por la remoción de dichas etiquetas.
- 53.- Cabe recordar que de conformidad con el artículo 34 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁶, corresponde a la Entidad Prestadora probar que los servicios se brindaron de conformidad con las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente.
- 54.- En consecuencia, en el presente caso, se verifica que APM facturó el servicio de "Remoción de Etiquetas" para los 49 contenedores solicitados por el usuario a pesar de no haberse cumplido a cabalidad la prestación efectiva del mismo, ocasionando que el usuario se viera

¹⁶ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 34.- Procedimiento ante la Entidad Prestadora

El procedimiento de solución de reclamos, se rige por lo dispuesto en este Reglamento y en el Reglamento de Atención de reclamos de usuarios de la entidad prestadora, aprobado por OSITRAN. En tanto dicho reglamento no sea aprobado, regirán directamente las disposiciones de este reglamento. Similar obligación procede respecto de las modificaciones que se introduzcan al reglamento aprobado. En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente."



obligado a solicitar nuevamente el servicio de "Remoción de Etiquetas" en el Puerto de Bremerhaven para tres (3) contenedores, lo cual conlleva a que APM deba asumir dichos sobrecostos. Partiendo de ello, corresponde revocar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo.

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 OSITRAN¹⁷;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la Resolución N° 2 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0404-2019, y, consecuentemente, **DECLARAR FUNDADO** el reclamo presentado por MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY DEL PERU S.A.C contra APM TERMINALS CALLAO S.A., al haberse verificado la existencia de deficiencias en el servicio de "Remoción de Etiquetas"; correspondiendo que la Entidad Prestadora asuma los sobrecostos incurridos por el usuario en la remoción de etiquetas de los contenedores CAIU2789923, SEGU2966672 y DFSU1569227 en el Puerto de Bremerhaven.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la empresa MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY DEL PERU S.A.C y a APM TERMINALS CALLAO S.A. la presente resolución.

CUARTO: DISPONER la publicación de la presente resolución en la página web institucional: www.ositran.gob.pe.

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Humberto Ángel Zúñiga Schroder.

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

NT 2021028120

¹⁷ 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".