



EXPEDIENTE N° : 023-2019-TSC-OSITRAN  
APELANTE : TRANSTOTAL AGENCIA MARÍTIMA S.A.  
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.  
ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente APMTC/CL/0552-2018

**RESOLUCIÓN N° 1**

Lima, 28 de octubre de 2019

**SUMILLA:** *Habiéndose verificado que la Entidad Prestadora no comunicó oportunamente al usuario respecto de la restricción de ingreso de naves en el muelle 2B del Terminal Portuario dispuesta por la Capitanía del Puerto del Callao, le corresponde asumir los gastos extras incurridos como consecuencia de la falsa maniobra que la nave CORRAL tuvo que ejecutar para evitar atracar en dicho muelle.*

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por TRANSTOTAL AGENCIA MARÍTIMA S.A. (en adelante, TRANSTOTAL o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0552-2018 (en lo sucesivo, Resolución N° 1), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y,

**CONSIDERANDO:****I.- ANTECEDENTES:**

1. El 27 de noviembre de 2018, TRANSTOTAL presentó un reclamo ante APM, solicitando se hiciera responsable por los sobrecostos asumidos como consecuencia de la maniobra fallida de atraque de la nave CORRAL ocurrida el 15 de noviembre de 2018, debido a lo siguiente:
  - i. A través de la Junta de Puerto realizada a las 11:00 horas del 15 de noviembre de 2018, APM asignó el muelle 2B para efectuar el atraque de la nave CORRAL.
  - ii. Al arribar la nave al puerto del Callao en la referida fecha, se solicitó a Tráfico Marítimo de la Capitanía del Puerto del Callao (en adelante, Tráfico Marítimo) la autorización del ingreso de ésta al referido muelle; sin embargo, se les informó que dicha operación no se encontraba autorizada, debido a que mediante el oficio



correspondiente, la Capitanía de Puerto del Callao habría dispuesto el cierre del muelle asignado, encontrándose restringidas las maniobras de atraque de naves.

- iii. En ese sentido, a las 21:00 horas del 15 de noviembre se abortó la maniobra de atraque, ocasionando gastos extras, como es el caso del pago de los conceptos de "RM EN FALSA MANIOBRA", "PILOT EN FALSA MANIOBRA" y "LANCHAS EKE/DESEMKE PILOT", por la suma de US\$ 1 474,56 (mil cuatrocientos setenta y cuatro con cincuenta y seis 56/100 dólares americanos), los cuales se amparan en los artículos del Código Civil referidos al resarcimiento de daños por la inejecución de una obligación o su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
2. Mediante Resolución N° 1 contenida en la Carta N° 0062-APMTC/CL, notificada a TRANSTOTAL el 16 de enero de 2019, APM declaró infundado el reclamo argumentando lo siguiente:
    - i. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1321 del Código Civil, APM resulta responsable de los daños alegados siempre y cuando sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de alguna de sus obligaciones; correspondiendo la carga de probar los referidos daños al usuario de conformidad con lo previsto en los artículos 1331 del Código Civil y el 196 del Código Procesal Civil.
    - ii. Si bien se recibió un oficio por parte de la Capitanía de Puerto indicando una restricción para el ingreso de naves al muelle 2B como consecuencia del varado de la nave SONGA CHALLENGE, este documento no establecía a partir de qué momento el referido muelle se encontraba restringido.
    - iii. En ese sentido, APM no resulta responsable de los gastos incurridos por TRANSTOTAL derivados de la falsa maniobra de atraque de la nave CORRAL, debido a que desconocía la fecha de inicio de la prohibición señalada en el oficio remitido por la Capitanía de Puerto.
  3. Con fecha 22 de enero de 2019, TRANSTOTAL interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 de APM, reiterando lo señalado en su reclamo y agregando lo siguiente:
    - i. El artículo 70° del Reglamento de Operaciones de APM dispone que la Entidad Prestadora es la responsable de garantizar de manera oportuna los servicios y actividades portuarias, lo que no se ha cumplido en el presente caso.
    - ii. A través de la resolución recurrida, APM únicamente señaló que el oficio de la Capitanía de Puerto que dispone el cierre del muelle 2B no establecía el horario en que iniciaría dicha restricción. No obstante, dicho argumento carece de sentido debido a que el cierre del referido muelle fue consecuencia del varado de la nave SONGA CHALLENGE, de



modo tal que la decisión de cierre se tomó para evitar que otras naves tuvieran el mismo inconveniente; en ese sentido, se sobreentiende que el cierre de muelle debía efectuarse de manera inmediata y hasta que se verificaran las condiciones técnicas que permitieran realizar nuevamente el atraque de naves.

- iii. En ese sentido, sostuvo que los gastos extras derivados de la falsa maniobra de atraque que tuvo que ejecutar se amparan en los artículos del Código Civil referidos al resarcimiento de daños por la inexecución de una obligación o su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
4. El 8 de febrero de 2019, APM elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo expuesto en la Resolución N° 1 y precisando que el Oficio de Capitanía no señalaba la fecha o periodo de restricción de ingreso de naves, por lo que no era posible determinar si el oficio por sí mismo estaba disponiendo la restricción de inmediato del muelle 2B.
5. Mediante Oficio N° 293-2019-STO-OSITRAN, la Secretaría Técnica del TSC requirió a TRANSTOTAL presentar copia de los comprobantes de pago que acreditaran los gastos alegados relacionados a los conceptos de "RM EN FALSA MANIOBRA", "PILOT EN FALSA MANIOBRA" y "LANCHAS EKE/DESEMKE PILOT"; a las cuales hizo referencia en su reclamo.
6. En atención al requerimiento realizado el 19 de agosto del 2019, TRANSTOTAL presentó un escrito adjuntando comprobantes de pago.
7. El 10 de octubre de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa con la asistencia de la representante de APM quien procedió a dar su informe oral, quedando la causa al voto.
8. El 15 de octubre de 2019, APM presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento y añadiendo que Tráfico Marítimo sí permitió el atraque de otras naves en el muelle 2B los días 30 de octubre, 1 de noviembre y 6 de noviembre de 2019; por lo que de haber existido alguna restricción de ingreso de naves en el referido muelle, las naves aludidas no hubiesen atracado.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
  - i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de APM.
  - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por TRANSTOTAL.



### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

10. En el presente caso, se verifica que la solicitud de TRANSTOTAL relacionada a la devolución de los gastos extras incurridos por la falsa maniobra que tuvo que ejecutar para evitar atracar en el muelle 2B, se sustenta en los artículos del Código Civil referidos al resarcimiento por daños derivados de la inejecución de una obligación o su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
11. No obstante, al advertirse que los gastos extras alegados por el usuario derivarían de una presunta prestación deficiente de uno de los servicios brindados por APM en el Terminal Portuario, este Tribunal considera que corresponde encausar la materia reclamada por TRANSTOTAL, de un reclamo por daños, a uno por calidad en la prestación del servicio.
12. Consecuentemente, la materia del presente procedimiento versará sobre la presunta deficiencia en el servicio de atraque brindado por APM a TRANSTOTAL al no haberle comunicado el cierre del muelle 2B, situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad en la prestación del servicio brindado por la Entidad Prestadora; recogido en el numeral 1.5.3.2 del Reglamento de Reclamos de APM<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN). Por ello, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

<sup>1</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM

"1.5.3 Materia de Reclamos

(...)

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

<sup>2</sup> 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.)"

<sup>3</sup> Reglamento de Reclamos del 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".





13. De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM<sup>4</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
14. Al respecto, de una revisión del expediente se advierte lo siguiente:
  - i. La Resolución N° 1 fue notificada a TRANSTOTAL el 16 de enero de 2019.
  - ii. El plazo máximo que tuvo TRANSTOTAL para interponer su recurso de apelación venció el 6 de febrero de 2019.
  - iii. TRANSTOTAL apeló con fecha 22 de enero de 2019, es decir, dentro del plazo legal.
15. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>5</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la presunta prestación deficiente de un servicio brindado por APM.
16. 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

#### a) *Respecto a la calidad en la prestación del servicio*

17. De acuerdo con lo establecido en el artículo 8.19 del Contrato de Concesión que APM suscribió con el Estado peruano<sup>6</sup>, APM deberá prestar obligatoriamente a todo usuario que lo solicite, el servicio estándar, el cual incluye todas las actividades operativas y

<sup>4</sup> **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".*

<sup>5</sup> **TUO de la LPAG**

**"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".*

<sup>6</sup> *Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Operación, Conservación y Explotación del Terminal Norte Multipropósito en el Terminal Portuarios del Callao entre APM Terminals Callao S.A. y el Estado Peruano, 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.*



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

(...)

a) **SERVICIOS EN FUNCIÓN A LA NAVE:**

*Comprende la utilización de los Amarraderos del Terminal Norte Multipropósito. La Tarifa por este concepto se aplica por metro de Eslora de la Nave y por hora o fracción de hora, se calcula por el tiempo total que la Nave permanezca amarrada a Muelle, computándose a partir de la hora en que pase la primera espía en la operación de Atraque hasta la hora que largue la última espía en la operación de Desatraque, la Tarifa incluye el servicio de Amarre y Desamarre de la Nave (...).*

[El subrayado es nuestro]

18. Como se puede apreciar, dicha obligación comprende todos los actos necesarios desde el amarre de la nave hasta 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 Concesión<sup>7</sup>, 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), que 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:*

(...)

<sup>7</sup> 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.*

(...)



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]

19. 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 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".

20. Como se desprende de lo antes señalado, APM no sólo se presenta como una Entidad Prestadora de servicios sino además como la administradora del Terminal Portuario, habiendo establecido procedimientos debidamente determinados para la correcta atención de la mercancía de los usuarios. Dichos procedimientos se encuentran regulados en el Reglamento de Operaciones de APM, documento aprobado por la Autoridad Portuaria Nacional.

21. En ese contexto, el Reglamento de Operaciones de APM, versión 6, vigente al momento de ocurridos los hechos, 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."

22. 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 para 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]

23. En tal sentido, 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 detenta la potestad de adoptar todas las decisiones pertinentes para el adecuado funcionamiento del Terminal, tiene la obligación de planificar la asignación de los amarraderos, 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.

**b) Sobre el servicio de atraque de la nave CORRAL**

24. En el presente caso, TRANSTOTAL atribuye responsabilidad a APM por los gastos extras en los que habría incurrido como consecuencia de que el 15 de noviembre de 2018 tuvo que ejecutar una falsa maniobra de atraque de la nave CORRAL, producto de no haber recibido información por parte de la Entidad Prestadora referida a que el muelle 2B, asignado para el atraque de la referida nave, había sido cerrado por disposición contenida en el Oficio de Capitanía notificado a APM el 8 de noviembre de 2018.

25. Por su parte, APM manifestó que el Oficio de Capitanía no señalaba la fecha o periodo de restricción del ingreso de naves, por lo que no era posible determinar si el oficio por sí mismo estaba disponiendo la restricción inmediata del muelle 2B.





26. De la revisión del expediente, se advierte que obra el citado Oficio V.200-3551 emitido por la Capitanía del Puerto del Callao, el cual fue notificado a APM el 8 de noviembre de 2018<sup>8</sup>, en el cual se verifica se indicó lo siguiente:

*"Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente y a la vez remitirle al protesto informativo S/N de fecha 01 de noviembre del 2018, presentada a esta Capitanía (...) mediante el cual informa el varado de la MT SONGA CHALLENGE, durante su ingreso al muelle 2B de propiedad de la empresa APM Terminals Callao S.A. (sic)*

*Al respecto, en esta Capitanía de Puerto no obra documento de su representada informando lo sucedido en el muelle 2B el día 31 de octubre del 2018 durante su ingreso al muelle 2B de la nave SONGA CHALLENGE; al respecto esta Autoridad Marítima restringirá todo movimiento de ingreso de naves mercantes al muelle 2B, con la finalidad de salvaguardar la seguridad de la vida humana en la mar, debiendo informar a esta Autoridad Marítima la profundidad de la zona donde se produjo el varado.*  
*(...)"*

[El subrayado y resaltado es agregado]

27. De lo antes expuesto se desprende que si bien el Oficio de la Capitanía de Puerto no señala de manera expresa la fecha a partir de la cual iniciaría la restricción del muelle 2B, se evidencia que expresamente indicó que "(...) *esta Autoridad Marítima restringirá todo movimiento de ingreso de naves mercantes al muelle 2B, con la finalidad de salvaguardar la seguridad de la vida humana en la mar*".
28. Consecuentemente, se verifica que la Capitanía de Puerto, además de disponer que se restringiera el ingreso de naves al referido muelle, comunicó que la razón por la cual formuló tal restricción fue la de salvaguardar la seguridad de la vida humana.
29. Atendiendo a ello, si tal como manifiesta APM, tuvo duda respecto de la fecha de inicio de la referida restricción, pudo solicitar a la Capitanía de Puerto aclarar dicho punto del oficio luego de haber sido notificado con el mismo el 8 de noviembre de 2018, más aún si en el referido documento se indicaba que la razón de la restricción era la protección de la vida humana.
30. No obstante, APM no solicitó tal aclaración, denotando falta de diligencia en la ejecución de sus obligaciones como administrador del Terminal Portuario.
31. En este punto, corresponde recordar que APM procede a efectuar la asignación de amarraderos y muelles de conformidad con lo previsto en el artículo 64 de su Reglamento de Operaciones<sup>9</sup>, determinando la prioridad de atención, así como las horas de ingreso,

<sup>8</sup> Folio 9 del expediente.

<sup>9</sup> Reglamento de Operaciones de APM (versión 6)

*"Artículo 64.- Desarrollo de la Junta de Operaciones*



permanencia y salida de las naves en el puerto; debiendo informar al usuario cualquier aspecto concerniente a la asignación de amarraderos y muelles vía correo electrónico.

32. Asimismo, debe resaltarse que la programación que realiza APM con los usuarios en la Junta de Operaciones es de naturaleza preliminar, debiendo la referida Entidad Prestadora asegurar la disponibilidad de los amarraderos y muelles antes de efectuar la asignación respectiva; sin perjuicio de que ocurran variaciones en los amarraderos y muelles inicialmente asignados, estando la Entidad Prestadora obligada a informar debida y oportunamente al usuario los cambios en la programación que se presenten.
33. En consecuencia, en la medida que la Entidad Prestadora ostenta el control de los servicios que se prestan al interior del puerto, ante las contingencias que afecten la programación de la asignación de un amarradero y muelle a algún usuario, deberá ocuparse de la reprogramación de otro amarradero y comunicárselo de manera oportuna a fin de que la operación de atraque de la nave se desarrolle con normalidad y evitar afectaciones hasta donde sea posible por dicho cambio, cumpliendo de ése modo con la prestación de un servicio de calidad conforme a lo previsto por el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios.
34. Cabe recordar que de conformidad con el artículo 34 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>10</sup>, 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.
35. No obstante lo señalado, en el presente caso se verificó que el 8 de noviembre de 2018 APM fue informada por la Capitanía de Puerto de que se restringiría todo ingreso de naves al muelle 2B. Sin embargo, del documento denominado "Programa de Atraques"<sup>11</sup> correspondiente a las naves que atracarían en los muelles de la Entidad Prestadora, se constata que posteriormente a dicha comunicación, APM dispuso que el tiempo estimado de atraque (ETB) de la nave CORRAL sería a las 15:23 horas del 15 de noviembre de 2018, asignándosele a TRANSTOTAL precisamente el referido muelle 2B para dicha operación de atraque.

*La Junta de Operaciones tendrá por objeto brindar información a los Usuarios respecto de la Programación de Amarraderos, equipos, personal y recursos dispuestos por APMTc para la atención de las Naves. Esta Junta se llevará a cabo diariamente en los horarios establecidos por APMTc, los mismos que serán debidamente informados a los Usuarios.*

*(...)*

*Al término de la Junta de Operaciones, APMTc enviará de manera electrónica el Programa de Atraques con las últimas actualizaciones realizadas en la Junta de Operaciones."*

<sup>10</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

**"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 OSITRÁN.*

*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."*

<sup>11</sup> Folio 20 del expediente.



- 36. Con relación al argumento de APM referido a que el atraque de naves en el muelle 2B del Terminal Portuario se desarrolló también los días 30 de octubre, 1 de noviembre y 6 de noviembre de 2018; cabe indicar que tales atraques se llevaron a cabo cuando la Capitanía del Puerto del Callao aún no había emitido el oficio que restringió los atraques en el referido muelle, esto es, el 8 de noviembre de 2018; por lo que corresponde desestimar dicho argumento.
- 37. Siendo así, en el presente caso se verifica que pese a que APM conocía desde el 8 de noviembre que se encontraba vigente una restricción de ingreso de naves al muelle 2B, el 15 de noviembre de 2018 programó el atraque de la nave CORRAL en dicho muelle, tomando conocimiento el usuario de dicha circunstancia cuando las operaciones estaban desarrollándose, es decir, cuando el práctico de la nave ya había iniciado la maniobra de atraque correspondiente la cual se vio obligado a detener, consecuentemente ha quedado acreditada la existencia de deficiencias en el servicio de atraque brindado por la Entidad Prestadora.
- 38. Ahora bien, habiéndose constatado que APM programó indebidamente el atraque de la nave CORRAL en el muelle 2B, corresponde que cumpla con devolver al usuario los gastos extras en los que incurrió producto de la falsa maniobra de atraque que tuvo que ejecutar para no recalar en el referido muelle del Terminal Portuario operado por APM.
- 39. Sobre el particular, de la revisión del expediente se aprecia que TRANSTOTAL presentó los comprobantes de pago que acreditan los gastos extras que manifiesta realizó como consecuencia de haber iniciado la maniobra de atraque para la nave CORRAL en el muelle 2B que finalmente se vio obligado a detener, conforme al siguiente detalle:

	CONCEPTO	MONTO (US\$)
1	Factura N° Foo1-0004221 por RM en falsa maniobra <sup>12</sup>	648.56
2	Boleta de venta por PILOT en falsa maniobra <sup>13</sup>	1500.00
3	Boleta de venta por Lanchas EKE/DESEMKE PILOT <sup>13</sup>	129.80
<b>TOTAL</b>		<b>2,278.36</b>

- 40. En ese sentido, habiéndose acreditado que los gastos incurridos por TRANSTOTAL como consecuencia de las deficiencias en el servicio recibido por APM no le resultan atribuibles, y que en el expediente obran los respectivos comprobantes de pago que ascendentes a la suma de US\$ 2,278.36 (dos mil doscientos setenta y dos con 36/100 dólares americanos); corresponde que APM reembolse dicho monto al usuario.

<sup>12</sup> Folio 56 del expediente.

<sup>13</sup> Folio 57 del expediente.

<sup>13</sup> Folio 58 del expediente.



41. Por lo expuesto, corresponde revocar la decisión contenida en la Resolución N° 1 emitida por APM y declarar fundado el reclamo presentado por TRANSTOTAL.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>14</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR** la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0552-2018; y en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por TRANSTOTAL AGENCIA MARÍTIMA S.A. contra APM TERMINALS CALLAO S.A, al haberse verificado la existencia de deficiencias en el servicio brindado por la Entidad Prestadora, correspondiendo devuelva al usuario los gastos extras en los que incurrió correspondientes al monto de US\$ 2,278.36.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** a TRANSTOTAL AGENCIA MARÍTIMA 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](http://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**

<sup>14</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del 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. (...)\**