



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° 064-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 064-2020-TSC-OSITRAN
APELANTE : DOLMAR REPRESENTACIONES S.A.C
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente APMTC/CL/0175-2020
RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de noviembre de 2020

SUMILLA: *Habiendo la entidad prestadora manifestado la existencia de circunstancias que hacen estimable la pretensión contenida en el reclamo, corresponde declararlo fundado*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por DOLMAR REPRESENTACIONES S.A.C. (en adelante, DOLMAR o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0175-2020 (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 08 de junio de 2020, DOLMAR presentó un reclamo contra APM solicitando el descuento del cincuenta por ciento (50%) de los montos cobrados en las Boletas Electrónicas N° 002-8454 ascendente a US\$ 944.00 (novecientos cuarenta y cuatro con 00/100 dólares americanos) y N° 002-8449 ascendente a US\$ 752.00 (siete mil quinientos cincuenta y dos con 00/100 dólares americanos) cobrados por el servicio de consolidación de 1 y 8 contenedores reefer respectivamente, así como del monto cobrado en la Boleta Electrónica N° 002-8453 ascendente a US\$ 1888.00 (mil ochocientos ochenta y ocho con 00/100 dólares americanos) por el servicio de desconsolidación de 2 contenedores reefer. Al respecto argumentó lo siguiente:
 - i.- La Nave Nuevo Pleamar ingresó al Terminal Portuario para las operaciones de descarga y consolidación de contenedores reefer de pescado congelado y embarque con desconsolidación de contenedores reefer de carnada. Sin embargo, debido a la



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

emergencia sanitaria debido al COVID 19 el terminal solo asignó una cuadrilla de estibadores para trabajar en tierra.

- ii.- Para este tipo de operaciones el terminal asigna cuadrillas de 16 trabajadores portuarios (estibadores) de los cuales el 50% trabaja a bordo de la nave en las bodegas de pescado y el otro 50% trabaja en la tierra ubicando los pescados dentro de cada contenedor.
 - iii.- Durante la consolidación de los 09 contenedores reefer de pescado congelado y de acuerdo con lo indicado en la Junta de Puerto, APM solo asignó el 50% del personal portuario para que trabaje exclusivamente en tierra y la tripulación de la nave trabajó a bordo de la misma, ocurriendo lo mismo para el servicio de desconsolidación de los 2 contenedores reefer de carnada.
 - iv.- El servicio de consolidación y desconsolidación de contenedores reefer no fue brindado en su totalidad por parte de APM, sino únicamente al 50% debido a que la tripulación de la nave se encargó de la estiba en las bodegas de embarcación y el personal de APM realizó la estiba en tierra por lo que no corresponde el cobro de la totalidad del servicio al haber sido brindado de manera parcial.
- 2.- Mediante Resolución N° 1 notificada a DOLMAR el 02 de julio de 2020, APM declaró infundado el reclamo invocando como sustento los siguientes argumentos:
- i.- El Reglamento de Tarifas y Política Comercial de APM, vigente al momento de la prestación del servicio, define el servicio de consolidación y desconsolidación de la siguiente manera:

"Consolidación/desconsolidación de contenedores reefer. - Servicio que consiste:

– Consolidación de carga. - Servicio de llenado de un contenedor reefer con mercancía proveniente de uno, de dos o más embarcadores.

– Desconsolidación de carga. - Servicio de vaciado de un contenedor reefer con mercancía destinada a uno, dos o más consignatarios."

- ii.- Asimismo, el artículo 76 del reglamento de Operaciones de APM señala lo siguiente:

Artículo 76: (...) *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:*

| <i>Plazo de Solicitud</i> | <i>Plazo de Cancelación de Servicio</i> | <i>SERVICIO</i> | | <i>AREA QUE RECIBE LA SOLICITUD</i> | <i>AREA QUE RECIBE LA CANCELACION DEL SERVICIO</i> |
|--|---|------------------------------------|---|-------------------------------------|--|
| (...) | | | | | |
| <i>24 hrs. de anticipación al ETB siguiente horario:</i> | <i>08 Antes del ETB de la nave Pesquera / Crucero</i> | Consolidado/ desconsolidado | <i>Consolidación en muelle (pesqueros y cruceros)</i> | <i>Servicios Vía: Presencial</i> | <i>Servicios Vía: Email o presencial Horario:</i> |
| (...) | | | | | |

- iii.- En ese sentido, los usuarios podrán solicitar los servicios especiales y realizar la cancelación de los mismos libre de costo, siempre que dicha cancelación se realice de acuerdo a lo establecido en el cuadro antes descrito.
- iv.- El reclamante no ha cumplido con acreditar que cumplió con informar la cancelación del servicio de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Tarifas.
- 3.- Con fecha 10 de julio de 2020, DOLMAR interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 de APM, a través del cual manifestó lo siguiente:
- i.- APM tiene la facultad de cobrar los servicios de consolidación y desconsolidación de contenedores reefer siempre y cuando demuestre que asignó personal para las labores de carga o descarga de forma completa, lo que no ocurrió en el presente caso debido a que solo se asignó el 50% de la cuadrilla de estibadores por la pandemia del COVID 19.
- ii.- Se realiza el cobro por servicios de consolidación y desconsolidación que no fueron prestados de manera idónea debido a que como se manifestó precedentemente, se contó con el 50% de la cuadrilla de estibadores y con indicaciones expresas de no laborar a bordo de la nave, lo que fue coordinado en la Junta de Puerto, llamadas telefónicas y whatsapp.
- iii.- Mediante comunicado de fecha 3 de junio de 2020, APM informó que los trabajadores portuarios (estibadores) se venían registrando como no disponibles en atención a lo previsto en la Ley del Trabajador Portuario, lo que impactaba en diversas actividades relacionadas con las operaciones de contenedores y carga en general, motivo por el cual no se asignó una cuadrilla completa a las operaciones de descarga de la apelante.
- iv.- Al respecto, APM solicitó a DOLMAR mediante correo electrónico de fecha 18 de mayo de 2020, la confirmación de la realización de gestiones para disponer de la tripulación para trabajar a bordo de la nave durante su estadía en el puerto.

- v.- APM debe demostrar que existe relación entre el servicio que se encuentra vigente en el Reglamento de Tarifas y el servicio efectivamente bridado, teniendo en cuenta que se brindó dicho servicio de manera incompleta.
- 4.- El 05 de febrero de 2020, APM elevó al TSC el expediente administrativo reiterando los argumentos manifestados en la Resolución N° 1.
- 5.- Con fecha 25 de septiembre de 2020, se realizó la Audiencia de Vista de la Causa con la asistencia e informe oral de ambas partes.
- 6.- El 30 de septiembre de 2020, APM presentó sus alegatos finales señalando que si bien APM brindó el servicio solicitado por el reclamante, la actual coyuntura no permitió contar con el personal suficiente durante la ejecución del servicio por lo que correspondía amparar la pretensión del reclamante y reducir en 50% el cobro de las boletas electrónicas emitidas por el servicio de consolidación de contenedores.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 7.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de APM.
 - ii.- Determinar si corresponde que DOLMAR pague la totalidad de los montos establecidos en las Boletas Electrónicas N° 002-8454, N° 002-8449 y N° 002-8453 por el concepto de consolidación y desconsolidación de contenedores reefer.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 8.- En el presente caso, DOLMAR solicitó el descuento del 50% de los montos cobrados en las Boletas Electrónicas N° 002-8454, N° 002-8449 y N° 002-8453 por el servicio de consolidación y desconsolidación de contenedores reefer debido a que no había sido brindado en su totalidad por parte de APM sino únicamente con el 50% de trabajadores portuarios, situación prevista como un supuesto de reclamo por facturación en el numeral 1.5.3.3 del Reglamento de Reclamos de APM¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN

"1.5.3 Materia de Reclamos

(...)

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

de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

- 9.- Por su parte, APM señaló que el Reglamento de Operaciones dispone que los usuarios pueden solicitar servicios especiales y realizar la cancelación de los mismos libre de costo siempre que la cancelación se realice en los plazos y forma establecida en el citado Reglamento, lo cual el apelante no acreditó haber informado a APM.
- 10.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)⁵, 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.
- 11.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Resolución N° 1 materia de impugnación fue notificada a DOLMAR el 02 de julio de 2020.
 - ii. El plazo máximo que tuvo DOLMAR para interponer el recurso de apelación venció el 23 de julio de 2020.

² **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

(...)".

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

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

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

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

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

"3.1.2 Recurso de Apelación

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

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

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

⁵ **Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN**

"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".

- iii. DOLMAR presentó el recurso de apelación el 10 de julio de 2020, es decir, dentro del plazo legal.
- 12.- Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶
- 13.- 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

- 14.- En el presente caso, DOLMAR solicitó la reducción del 50% de los cobros establecidos en las Boletas Electrónicas N° 002-8454, N° 002-8449 y N° 002-8453 por el servicio de consolidación y desconsolidación de contenedores reefer debido a que no había sido brindado en su totalidad por parte de APM, sino únicamente con el 50% de trabajadores portuarios.
- 15.- Ahora bien, con fecha 30 de septiembre de 2020, APM remitió sus alegatos finales manifestando que si bien brindó el servicio solicitado por DOLMAR, la actual coyuntura no le permitió contar con el personal suficiente durante la ejecución del servicio por lo que correspondía amparar la pretensión del reclamante y reducir en un 50% los montos establecidos en las boletas electrónicas N° 002-8454, N° 002-8449 y N° 002-8453 por el servicio de consolidación y desconsolidación de contenedores reefer.
- 16.- Teniendo en cuenta lo expuesto, y observándose que APM ha reconocido que debería ampararse la pretensión del reclamante, es decir la devolución del 50% del cobro en cada una de las boletas, corresponde que se ampare el recurso de apelación presentado.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁷;

⁶ 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."

⁷ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0175-2020 por APM TERMINALS CALLAO S.A., y en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por DOLMAR RESPRESENTACIONES S.A.C., correspondiendo la reducción en un cincuenta por ciento (50%) del cobro de las Boletas Electrónicas N° 002-8454, N° 002-8449 y N° 002-8453 por el servicio de consolidación y desconsolidación de contenedores reefer al haberse brindado de manera parcial.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a DOLMAR RESPRESENTACIONES S.A.C y a APM TERMINALS CALLAO S.A. la presente resolución.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

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: 2020084517

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

(...) 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. (...)"