



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° 073-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 073-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : NEPTUNIA S.A.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 2 emitida en el expediente
N° APMTC/CL/0038-2021

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 17 de junio de 2021

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución recurrida, en la medida que el recurso de reconsideración interpuesto resulta improcedente por extemporáneo, al haber sido presentado fuera del plazo legal establecido.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por NEPTUNIA S.A. (en adelante, NEPTUNIA o el apelante) contra la Resolución N° 2 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0038-2021 (en lo sucesivo, la Resolución N° 2) por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o entidad prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 4 de febrero de 2021, NEPTUNIA interpuso reclamo ante APM a fin de que se deje sin efecto el cobro del servicio de Uso de Área Operativa de Contenedores incluido en las facturas N° F002-0637421, F002-0637427, F002-0636474, F002-0637549 y F002-0637553 por el importe total de US\$ 4,780.00 (Cuatro mil setecientos ochenta y 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América), manifestando lo siguiente:
 - i. El monto cobrado no corresponde a un servicio prestado por APM sino a una penalidad o sanción por un presunto retiro extemporáneo de la mercadería del Terminal Portuario por parte del usuario.



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

- ii. Sin embargo, lo que originó el uso del área operativa fue la congestión que se presentó tanto en el exterior como en el interior del Terminal Portuario, conforme fue comunicado en los correos electrónicos que se envió a APM.
- 2.- Mediante Resolución N° 1 notificada el 25 de febrero de 2021, APM resolvió el reclamo presentado, declarándolo infundado, de acuerdo con los siguientes argumentos:

- i. El artículo 7.1.1.3.1. de su Reglamento de Tarifas y Política Comercial y el numeral 1.3.1 del referido Reglamento señalan lo siguiente:

"7.1.1.3.1 Uso de área operativa-contenedores llenos de desembarque (excepto transbordo) (numeral 1.3.1 del Tarifario).

Este servicio consiste en el uso del área operativa para contenedores llenos de desembarque, excepto transbordo, uso de área operativa que hasta por cuarenta y ocho (48) horas resulta libre de ser facturado por encontrarse incluido en el Servicio Estándar. El tiempo libre se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave.

El servicio correspondiente al día calendario tres (03) en adelante será facturado por día o fracción de día. Este periodo de almacenamiento es un servicio especial no regulado.

El tiempo de almacenamiento o uso de área operativa se contabilizará a partir del fin de la descarga total de la nave y culminará con la salida del contenedor del patio del Terminal."

Es decir, el periodo de libre almacenamiento para contenedores de desembarque es de 48 horas y el cómputo del plazo se inicia al finalizar la descarga total de la nave.

- ii. Con relación a la factura N° Foo20637421: De acuerdo con el documento denominado "Terminal Data Report" (en adelante, TDR) de la nave CLIFFORD MAERSK de Mfto. 2021-00062, la descarga culminó el día 18 de enero de 2021 a las 17:11 horas, por lo que el usuario tenía hasta el 20 de enero de 2021 a las 17:11 horas para hacer uso del área operativa sin cobro alguno; no obstante, todos los contenedores fueron retirados después del vencimiento del plazo de libre almacenamiento; esto es, después del 20 de enero de 2021 a las 17:11 horas, por lo que la mencionada factura se encuentra correctamente emitida.
- iii. Con relación a la factura N° Foo20637427: conforme al TDR de la nave MSC VITA de Mfto. 2021-00078, la descarga culminó el día 20 de enero de 2021 a las 17:09 horas, por lo que tenía el usuario hasta el 22 de enero de 2021 a las 17:09 horas para hacer uso del área operativa sin cobro alguno; sin embargo, todos los contenedores fueron retirados después del vencimiento del plazo de libre almacenamiento; esto es, después del 22 de

enero de 2021 a las 17:11 horas, por lo que la mencionada factura ha sido correctamente emitida

- iv. Con relación a la factura N° Foo20636474: Conforme al TDR de la nave RHINE MAERSK de Mfto. 2021-00117, la descarga culminó el día 23 de enero de 2021 a las 13:23 horas, por lo que el usuario tenía hasta el 25 de enero de 2021 a las 13:23 horas para hacer uso del área operativa sin cobro alguno; no obstante, todos los contenedores fueron retirados después del vencimiento del plazo de libre almacenamiento; esto es, después del 25 de enero de 2021 a las 13:23 horas, por lo que la mencionada factura ha sido correctamente emitida.
- v. Con relación a la factura Foo20637549: Conforme al TDR de la nave MSC BERYL de Mfto. 2021-00087, la descarga culminó el día 22 de enero de 2021 a las 21:16 horas, por lo que el usuario tenía hasta el 24 de enero de 2021 a las 21:16 horas para hacer uso del área operativa sin cobro alguno; sin embargo, todos los contenedores fueron retirados después del vencimiento del plazo de libre almacenamiento; esto es, después del 24 de enero de 2021 a las 21:16 horas, por lo que la mencionada factura ha sido correctamente emitida.
- vi. Con relación a la factura N° Foo20637553: Conforme al TDR de la nave MERIDIAN de Mfto. 2021-00092, la descarga culminó el día 20 de enero de 2021 a las 18:06 horas, por lo que el usuario tenía hasta el 22 de enero de 2021 a las 18:06 horas para hacer uso del área operativa sin cobro alguno; no obstante, todos los contenedores fueron retirados después del vencimiento del plazo de libre almacenamiento; esto es, después del 22 de enero de 2021 a las 18:06 horas, por lo que la mencionada factura ha sido correctamente emitida.
- vii. NEPTUNIA también alegó congestión vehicular, presentando en calidad de medios probatorios imágenes de GPS y vistas fotográficas de sus unidades vehiculares; no obstante, no se aprecia que dichas imágenes estén relacionadas con el retiro de los contenedores vinculados con las facturas materia de reclamo; por lo que las imágenes y vistas fotográficas presentadas no acreditan que las demoras alegadas hubieran sido responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- viii. Respecto a los correos electrónicos, estos no constituyen prueba de la responsabilidad de APM pues no se advierte una respuesta a los mismos, siendo solo manifestaciones de parte de la reclamante.
- ix. Finalmente, NEPTUNIA no ha probado la supuesta demora en la atención del terminal portuario, congestión interna o externa, ni que estos fueran consecuencia de actos

cometidos por APM, por lo que el cobro por Uso de Área Operativa se encuentra debidamente facturado.

- 3.- Con fecha 19 de marzo de 2021, NEPTUNIA interpuso recurso de reconsideración contra la Resolución N° 1, señalando lo siguiente:
- i. Respecto a la operación de la nave MSC VITA se adjuntó el detalle del Booking List del 22 de enero de 2021 donde se constata que se generaron citas para los contenedores penalizados; sin embargo, entre las 04:00 y 16:00 horas, se observaron "No Shows" de 11 de las citas debido a la alta congestión en el antepuerto, la cual fue reportada vía correo electrónico a APM.
 - ii. Respecto a la operación de la nave RHINE MAERSK, se debe considerar que el día 24 de enero de 2021 se reportó falta de fluido eléctrico en el "Gate" de APM, lo que ocasionó retraso en el despacho de la mercadería.
 - iii. Respecto a la operación de la nave MSC BERYL, debe tenerse en cuenta que el 24 de enero de 2021 a las 13:23 horas se reportó falta de fluido eléctrico, lo que ocasionó la pérdida de 18 citas, impidiéndose el retiro oportuno de los contenedores.
 - iv. Respecto a la operación de la nave MERIDIAN, se registró congestión en el antepuerto generándose la pérdida de las citas por los últimos trece (13) contenedores que debieron ser retirados dentro del plazo de libre almacenamiento.
 - v. En atención a lo antes señalado, solicitó una nueva revisión del caso y la emisión de notas de crédito, según el siguiente detalle:

| Factura | Fecha emisión | Nave | Importe Total |
|-----------------------|---------------|--------------|---------------------|
| F0020637427 | 27/01/2021 | MSC VITA | USD 764.64 |
| F0020637464 | 27/01/2021 | RHINE MAERSK | USD 541.62 |
| F0020637549 (Parcial) | 27/01/2021 | MSC BERYL | USD 849.60 |
| F0020637553 (Parcial) | 27/01/2021 | MERIDIAN | USD 637.20 |
| Total General | | | USD 2,793.06 |

- 4.- Mediante Resolución N° 2 notificada el 6 de abril de 2021, APM resolvió el recurso de reconsideración presentado, declarándolo improcedente, y manifestando lo siguiente:
- i. Conforme al artículo 128 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), cada entidad debe contar con una unidad de recepción documental, trámite documentario o mesa de partes.

- ii. En ese sentido, APM ha establecido horarios de atención para las distintas gestiones que realizan los usuarios, por lo que para el caso de la "Atención de Reclamos" esta se realiza tanto por teléfono (+511 2008823), como a la dirección electrónica apmtcclaims@apmterminals.com en el horario de lunes a viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 horas, siendo dicha información de acceso público.
 - iii. En el presente caso, la Resolución N° 1 fue notificada el 25 de febrero de 2021, por lo que NEPTUNIA debió interponer su recurso impugnativo hasta el día 18 de marzo de 2021 a las 17:00 horas; no obstante, envió su recurso de reconsideración a la dirección electrónica del departamento de reclamos (apmtcclaims@apmterminals.com) el 18 de marzo de 2020 a las 21:29 horas.
 - iv. En la medida que el recurso impugnativo se presentó fuera del horario de atención se consideró su admisión el día hábil siguiente (19 de marzo de 2021), por lo que dicho recurso se presentó fuera del plazo legal establecido.
- 5.- Con fecha 14 de abril de 2021, NEPTUNIA interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 2 agregando lo siguiente:
- i. Conforme al artículo 10 del TUO de la LPAG, solicitó la nulidad de la Resolución N° 2 debido a que incumple con los requisitos de validez de los actos administrativos como son la debida motivación y procedimiento regular.
 - ii. La Resolución N° 2 no contiene un razonamiento claro, analítico y expreso respecto a la calidad y oportuna prestación de los servicios que APM brinda a los usuarios, limitándose solo a justificar el cobro de las facturas sin analizar los hechos que motivaron el retiro extemporáneo de los contenedores.
 - iii. Asimismo, APM tampoco se ha pronunciado respecto a los daños y pérdidas ocasionadas por negligencia, incompetencia o dolo de sus funcionarios debido a que la acumulación de carga no atendida dentro de los plazos establecidos se generó por hechos que fueron imputables a la Entidad Prestadora.
- 6.- El 3 de mayo de 2021, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos en la Resolución N° 2.

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 N° 2 de APM.
- ii.- Determinar, si el recurso de reconsideración presentado fue interpuesto de manera extemporánea y, de ser el caso, determinar si corresponde amparar el recurso presentado por NEPTUNIA.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 8.- De la revisión del expediente administrativo se verifica que la materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de NEPTUNIA respecto del cobro de las facturas N° F002-0637421, F002-0637427, F002-0636474, F002-0637549 y F002-0637553 por parte de APM por el concepto de uso de área operativa. Al respecto, el artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN), establece que el procedimiento de solución de reclamos de usuarios ante las entidades prestadoras comprende, entre otros, los reclamos sobre la facturación y el cobro de los servicios por uso de infraestructura¹; supuesto también recogido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM² (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de APM); por lo que, en concordancia con el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias**

Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la entidad prestadora".

² **Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM.** Aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN

"1.5.3 Materia de Reclamos

1.5.3.1 La facturación y el cobro de los servicios que ofrece APM TERMINALS CALLAO S.A. derivados de la explotación de la INFRAESTRUCTURA, En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a APM TERMINALS CALLAO S.A.

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

"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".

- 9.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 10.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La resolución Nº 2 de APM fue notificada a NEPTUNIA el 6 de abril de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo NEPTUNIA para interponer el recurso de apelación venció el 27 de abril de 2021.
 - iii.- NEPTUNIA presentó el recurso de apelación el 14 de abril de 2021, es decir, dentro del plazo legal.
- 11.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la LPAG⁶, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas a lo largo del procedimiento.
- 12.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde emitir pronunciamiento sobre el citado recurso impugnativo.

III.2.-SOBRE EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN PRESENTADO POR NEPTUNIA

- 13.- De conformidad con el artículo 3.1.0 del Reglamento de Reclamos de APM⁷, el plazo para que los usuarios puedan interponer su recurso de reconsideración es de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución que se impugna.

⁴ Reglamento Reclamos de APM, aprobado por la Resolución Nº 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 Nº 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"

⁶ TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"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 y Solución de Reclamos de APM TERMINALS CALLAO S.A.

3.1.1 Recurso de Reconsideración"



- 14.- Lo señalado en el párrafo anterior se encuentra concordado con el artículo 55 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN el cual prescribe lo siguiente:

"Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba".

[El subrayado es nuestro]

- 15.- Ahora bien, APM alegó que NEPTUNIA tenía hasta el 18 de marzo de 2021 a las 17:00 horas para impugnar la Resolución N° 1; no obstante, presentó su recurso de reconsideración el 18 de marzo de 2021 a las 21:29 horas, horario que se encuentra fuera del establecido para la recepción de documentos, por lo que su admisión correspondería al día hábil siguiente; es decir, al 19 de marzo de 2021. En ese sentido, manifestó que el recurso impugnativo de NEPTUNIA se habría presentado fuera del plazo previsto legalmente. La Entidad prestadora adjuntó el correo electrónico el cual se muestra a continuación:

From: Claudia Aparicio <Claudia.Aparicio@dpworld.pe>
Sent: jueves, 18 de marzo de 2021 21:29
To: "D APM Terminal Callao Claims, Giuliano Alexander Landa Salgado"
Cc: Olga Huaman; William Portales; Martin Rosadio; Roberto Ochoa
Subject: RECURSO DE RECONSIDERACION CONTRA LA RESOLUCION EXPEDIENTE APMT/CL/0038-2021 // ALTA CONGESTION EN PUERTO //
Attachments: RECURSO DE RECONSIDERACION APMT-CL-0038-2021 - 18MAR21.pdf; Facturas Apmtc.pdf; MSC VITA Correo Alta Congestión.pdf; MSC VITA Booking List.pdf; Correo Corte de Fluido Electrico en Gate.pdf; MSC BERYL Booking List.pdf; MERIDIAN Correo de Alta Congestión1.pdf; MERIDIAN Booking List.pdf; DNI William Portales.pdf; Vigencia William - AGO2020.pdf

Follow Up Flag: Follow up
Flag Status: Flagged

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

Estimados Srs. APMT

A continuación, presentamos recuso de reclamación formal por las facturas F0020637427, F0020637464, F0020637549, F0020637553 emitidas por concepto de Uso de Área Operativa

Contra la resolución emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. procede la interposición de recurso de reconsideración dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución. La sustentación de este requisito se hará con la presentación de nueva prueba. Este recurso es opcional por lo que su no interposición no impide la presentación del recurso de apelación.



- 16.- Sobre el particular, cabe señalar que NEPTUNIA no ha cuestionado ni desvirtuado el contenido ni la fecha y hora de presentación del correo electrónico expuesto en el párrafo anterior.
- 17.- A fin de sustentar la improcedencia del recurso de reconsideración presentado por NEPTUNIA, APM se amparó en los artículos 128, 129 y 149 del TUO de la LPAG.
- 18.- Al respecto, cabe recordar que el artículo 128 de TUO de la LPAG⁸ establece que cada entidad debe contar con una unidad general de recepción de documentos, trámite documentario o mesa de partes, disponiendo el artículo 129 del mismo texto legal⁹ que las entidades adoptarán acciones para facilitar la recepción personal de los escritos de los administrados y evitar aglomeraciones, siendo una de las referidas acciones el adecuar su régimen de horas hábiles para la atención al público.
- 19.- Asimismo, el artículo 149 del TUO de la LPAG establece lo siguiente:

"Artículo 149. Régimen de las horas hábiles

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

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

[El subrayado es nuestro]

- 20.- Como se puede apreciar, el referido artículo 149 dispone que las horas hábiles para la realización de cualquier actuación ante una entidad corresponderán al horario fijado para el funcionamiento de la misma.

⁸ **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General**

^{128.1} Cada entidad tiene su unidad general de recepción documental, trámite documentado o mesa de partes, salvo cuando la entidad brinde servicios en varios inmuebles ubicados en zonas distintas, en cuyo caso corresponde abrir en cada local registros auxiliares al principal, al cual reportan todo registro que realicen. ^{128.2} Tales unidades están a cargo de llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados. Para el efecto, expiden el cargo, practican los asientos respectivos respetando su orden de ingreso o salida, indicando su número de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, los escritos o resoluciones deben ser cursados el mismo día a sus destinatarios.

^{128.3} Dichas unidades tenderán a administrar su información en soporte informático, cautelando su integración a un sistema único de trámite documentado.

^{128.4} También a través de dichas unidades los administrados realizan todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran con dicha finalidad".

⁹ **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General**

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

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

- 21.- En este punto, cabe recordar que de conformidad con el artículo 7 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, dentro del procedimiento de reclamos la empresa prestadora tiene el carácter de "Entidad de la Administración Pública", de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo I del TULO de la LPAG¹⁰; siéndoles exigibles las disposiciones de dicho reglamento y en lo no previsto, las de la referida ley.
- 22.- En el presente caso, APM ha señalado que su horario de atención para la recepción de documentos es de lunes a viernes desde las 08:00 hasta 17:00 horas; información que publica en su respectiva página web¹¹, conforme se aprecia a continuación:

Horarios de Atención

| | |
|---|--|
| Central Telefónica: Teléfono: +511 200-8800 Horario de oficina: Lunes a Viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 Horario mesa de partes: Lunes a Viernes desde las 08:00 hasta las 16:00 Atención a las naves: Las 24 horas del día Recepción y/o despacho de carga: Las 24 horas del día | Oficina de Servicios: Teléfono: +511 200-8882 E-mail: apmtcservicios@apmterminals.com Horario de atención: Lunes a Domingo desde las 07:00 hasta las 23:00 |
| Servicio al Cliente: Teléfono: +511 200-8888 E-mail: servicio.cliente@apmterminals.com Horario de atención: Lunes a Domingo desde las 07:00 hasta las 23:00 | Facturación: Teléfono: +511 200-8800 anexos 8780, 8781, 8889 y 8982 E-mail: apmtcfincbill@apmterminals.com Horario de atención: Las 24 horas del día |
| Seguridad y Accesos: Teléfono: +511 200-8818 E-mail: documentacion@apmterminals.callao.com.pe - ingreso@apmterminals.callao.com.pe Horario de atención: Lunes a Viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 - Sábados desde las 08:00 hasta las 14:00 | Cobranzas: Teléfono: +511 200-8800 anexos 8783, 8919, 8677 y 8784 E-mail: apmtcfincoll@apmterminals.com Horario de atención: Lunes a Viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 |
| Atención de reclamos: Teléfono: +511 200-8861 E-mail: apmtclaims@apmterminals.com Horario de atención: Lunes a Viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 | Tráfico: Teléfono: +511 200-8835 E-mail: apmtcoptraffic1@apmterminals.com Horario de atención: Las 24 horas del día |
| Planning Carga General: Teléfono: +511 200-8887 E-mail: apmtcgplanners@apmterminals.com Horario de atención: Las 24 horas del día | Depósito Temporal: Teléfono: +511 200-8800 Consultas comerciales: anexo 8655-8681 Horario de atención: Lunes a Viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 Documentación: anexo 8842 E-mail: apmtcopsyard@apmterminals.com Horario de atención: Las 24 horas del día |

- 23.- De la imagen citada se verifica que APM ha establecido horarios de atención para las distintas gestiones que realizan los usuarios de los servicios que presta. En tal sentido, para las actuaciones concernientes a la "Atención de Reclamos", la atención a los usuarios tanto por teléfono como por la dirección electrónica apmtclaims@apmterminals.com es de lunes a viernes desde las 08:00 hasta las 17:00 horas. En consecuencia, estas son las horas hábiles fijadas por APM para la realización de las actuaciones referidas, siendo dicha información de acceso público.

¹⁰ TULO de la LPAG

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

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

(...)

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

¹¹ Información disponible en la página web de APM TERMINALS CALLAO S.A.: <https://www.apmterminals.callao.com.pe/default.aspx?id=121&articulo=21>

24.- Cabe recordar, en lo que se refiere a los efectos del vencimiento del plazo, que el artículo 151 del TUO de la LPAG establece lo siguiente:

"Artículo 151. Efectos del vencimiento del plazo

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

(...)"

25.- En tal sentido, tomando en consideración que, conforme al TUO de la LPAG, el plazo de las actuaciones administrativas vence el último momento del día hábil fijado, y que APM ha establecido como horas hábiles desde las 08:00 hasta las 17:00 horas para la recepción de documentos, se desprende que el plazo para la presentación de recursos impugnativos a través de la dirección electrónica apmtclaims@apmterminals.com venció el último día hábil a las 17:00 horas; no obstante lo cual se verifica que NEPTUNIA presentó su recurso de reconsideración el 18 de marzo a las 21:29 horas.

26.- En este punto cabe recordar que el artículo 142¹² del TUO de la LPAG establece que los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad y obligan por igual a la administración y a los administrados

27.- En la misma línea, el artículo 147¹³ del TUO de la LPAG señala que los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.

28.- Siendo ello así, de la revisión del expediente administrativo se constata lo siguiente:

i.- La Resolución N° 1 fue notificada a NEPTUNIA el 25 de febrero de 2021.

ii.- El plazo máximo que tuvo NEPTUNIA para interponer el recurso de reconsideración venció el 18 de marzo de 2021 a las 17:00 horas.

iii.- NEPTUNIA presentó su recurso de reconsideración con fecha 18 de marzo de 2021 a las 21:29 horas, es decir, fuera del plazo establecido.

¹² **TUO de la LPAG**

Artículo 142.- *Obligatoriedad de plazos y términos*

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

(...)

¹³ **TUO de la LPAG**

Artículo 147. *Plazos improrrogables*

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

(...)

- 29.- En consecuencia, se aprecia que NEPTUNIA interpuso su recurso de reconsideración de manera extemporánea, por lo que no corresponde pronunciarse sobre el fondo del asunto.
- 30.- Consecuentemente, corresponde confirmar la Resolución N° 2 emitida por APM que declaró improcedente por extemporáneo el recurso de reconsideración presentado por NEPTUNIA.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁴;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la Resolución N° 2 emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. en el expediente N° APMTC/CL/0038-2021 que declaró **IMPROCEDENTE** por extemporáneo el recurso de reconsideración formulado por NEPTUNIA S.A.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a NEPTUNIA S.A y a APM TERMINALS CALLAO S.A., la presente resolución.

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

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

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

NT 2021053468

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>

¹⁴ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.** Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN.
Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables
(...)
La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Integrar la resolución apelada;
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".
"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia
La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.
Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".