



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° 074-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 074-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : NEPTUNIA S.A.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 emitida en el expediente
N° APMTC/CL/0063-2021

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 17 de junio de 2021

SUMILLA: Corresponde confirmar la resolución que declaró improcedente por extemporáneo el reclamo interpuesto, 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) emitida en el expediente N° APMTC/CL/0063-2021 (en lo sucesivo, la Resolución N° 1), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 9 de marzo de 2021, NEPTUNIA interpuso reclamo ante APM a fin de que se deje sin efecto el cobro de la factura N° Foo2-602751 por el concepto de arribo tardío de contenedores, así como las facturas N° Foo2-603134 y Foo2-603145 por el cobro de Uso de Área Operativa por la suma total de US\$ 15,379.00 (quince mil trescientos setenta y nueve y 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América), manifestando lo siguiente:
 - i.- APM no contó con Slots suficientes para generar citas que permitan el recojo oportuno de sus contenedores.
 - ii.- Asimismo, existió demoras en la atención por parte de APM, lo que generó grandes colas en el puerto y antepuerto, provocando acumulación de carga en



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

el Terminal Portuario y pérdida de citas. En ese sentido, cualquier cobro que pretenda realizar APM resulta irregular.

2. Mediante Resolución N° 1 notificada a NEPTUNIA el 26 de marzo de 2021, APM declaró improcedente el reclamo, argumentando lo siguiente:
 - i.- El literal e) del numeral 2.10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de APM prescribe que, en su condición de Entidad Prestadora, deberá declarar la improcedencia del reclamo presentado fuera del plazo establecido en el artículo 2.3 del referido Reglamento.
 - ii.- El artículo 2.3 del Reglamento de Reclamos de APM señala expresamente que los usuarios tienen un plazo de sesenta (60) días para interponer sus reclamos, el cual se contabilizará desde el día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o de que estos sean conocidos.
 - iii.- En ese sentido, queda establecido que los usuarios deberán presentar sus reclamos dentro del indicado plazo a fin de que APM proceda a realizar el análisis de fondo de estos; caso contrario, sus solicitudes incurrirán en causal de improcedencia.
 - iv.- En el presente caso, se ha verificado que con fecha 09 de marzo de 2021 NEPTUNIA solicitó a APM la anulación de la factura N° F002-602751 emitida el 5 de noviembre de 2020, así como las facturas N° F002-603134 y F002-603145 ambas emitidas el 6 de noviembre de 2020; incumpléndose el plazo de 60 días hábiles establecido en el citado Reglamento.
 - v.- Por tanto, en la medida que el reclamo fue presentado fuera del plazo establecido, corresponde declararlo improcedente.
3. El 14 de abril de 2021, NEPTUNIA interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1, señalando lo siguiente:
 - i.- Conforme al artículo 10 del TUO de la LPAG, solicitó la nulidad de la Resolución N° 1 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° 1 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.- Mediante correos electrónicos de fecha 30 de noviembre de 2020, se comunicó a APM que no se contaban con Slots debido a que el sistema no permitía generar citas, no siendo ello responsabilidad de NEPTUNIA.
 - iv.- APM ha omitido pronunciarse respecto a la calidad y oportuna prestación de servicios que brinda, pues la demora en la atención es la causa principal que genera congestiones en el interior del Terminal Portuario.
 - v.- Finalmente, APM tampoco se ha pronunciado respecto a los daños y pérdidas ocasionadas por las fallas en su sistema virtual para generar citas que le permitan el recojo de sus contenedores.
4. El 4 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 lo señalado en la Resolución N° 1, y agregando lo siguiente:
- i. El rechazo de los reclamos ante la improcedencia por extemporaneidad no representa una vulneración a la exigencia de la debida motivación de los actos administrativos, en la medida que la debida motivación implica una conexión entre el contenido del acto administrativo y lo dispuesto por el ordenamiento jurídico.
 - ii. En ese sentido, un acto administrativo está motivado cuando se expresen las razones que justifican la aplicación de una determinada decisión, por lo que en el presente caso se aplicó lo dispuesto en el Reglamento de Atención y Reclamos de APM y se explicó debidamente los hechos que provocaron que el reclamo interpuesto por NEPTUNIA se encuentre inmerso en una causal de improcedencia.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 1 emitida en el Expediente APMTC/CL/0063-2021.
 - ii.- Determinar si el reclamo presentado fue interpuesto de manera extemporánea y, de ser el caso, determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por NEPTUNIA.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. De la revisión del expediente administrativo se verifica que la materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de NEPTUNIA por el cobro de las facturas N° F002-602751, F002-603134 y F002-603145 por parte de APM por el concepto de arribo tardío y uso de área operativa, respectivamente. 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.
7. 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

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".

⁴ **REGLAMENTO 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".

⁵ **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL 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".

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.

8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
 - i.- La Resolución N° 1 fue notificada a NEPTUNIA el 26 de marzo de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo NEPTUNIA para interponer el recurso de apelación venció el 20 de abril de 2021.
 - iii.- NEPTUNIA apeló con fecha 14 de abril de 2021, es decir, dentro del plazo legal.
9. 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 el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas a lo largo del procedimiento.
10. 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 LA PROCEDENCIA DEL RECLAMO PRESENTADO POR NEPTUNIA

11. De conformidad con el artículo 2.3 artículo del Reglamento de Reclamos de APM, el plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días contados a partir del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o de que estos sean conocidos por el usuario.
12. En esa misma línea, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece lo siguiente:

⁶ TUO de la Ley N° 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."

"Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos

Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia."

13. En el presente caso, APM declaró improcedente el reclamo de NEPTUNIA al considerar que fue presentado fuera del plazo establecido en su Reglamento, teniendo en cuenta para ello la fecha de emisión de las referidas facturas.
14. Conforme se ha indicado precedentemente, los Reglamentos de Reclamos de APM y OSITRAN establecen expresamente que el plazo máximo que obligatoriamente deben de cumplir los usuarios para interponer sus reclamos es de sesenta (60) días contados desde que se producen los hechos que pueden generar los reclamos o desde que dichos hechos son conocidos por los usuarios.
15. Cabe señalar que, de conformidad con el artículo 147.1 del TUO de la LPAG⁷, los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario. Asimismo, de acuerdo con el artículo 142 del mismo texto normativo⁸, los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados⁹.
16. En el presente caso, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. Conforme han señalado ambas partes, las facturas materia de reclamo fueron emitidas por APM en las siguientes fechas:

⁷ TUO de la LPAG

"Artículo 147. Plazos improrrogables

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

⁸ 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.

142.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

142.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio".

⁹ Sobre el particular, Juan Carlos Morón Urbina señala que "Por imperio de la Ley, los plazos obligan por igual sin necesidad de apercibimiento intimidación alguna, a los agentes administrativos y a los interesados en lo que respectivamente les concierne quienes tienen recíprocamente el deber de cumplirlos y poder exigir su cumplimiento en sede administrativa (reclamación, queja, etc) o en la judicial" Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica. Lima. 2011. pág. 423.

FACTURA	FECHA	NAVE	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
F002-602751	5.11.2021	RHINE MAERSK	Por arribo tardío de contenedores	USD 974.68
F002-603134	6.11.2021	MSC AINO	Uso de Área Operativa de Contenedores de Importación	USD 14,305.14
F002-603145		MSC KANOKO	Uso de Área Operativa de Contenedores de Importación	USD 2,867.40

- ii. APM señaló que el reclamo se presentó de manera extemporánea, en la medida que las facturas objeto de reclamo fueron emitidas el 5 y 6 de noviembre de 2020, por lo que NEPTUNIA tenía hasta el 4 y 5 de febrero de 2021, respectivamente para interponer su reclamo; no obstante, fue interpuesto el 9 de marzo de 2021.
- iii. NEPTUNIA a lo largo del procedimiento no ha contradicho ni negado lo señalado por APM; por el contrario, tanto en su reclamo como en el recurso de apelación ha reconocido las fechas de emisión de las facturas reclamadas, alegando que no reconoce los cargos incluidos en estas debido a que la Entidad Prestadora no cumplió con brindar un servicio oportuno y de calidad; ocasionándole indebidamente un perjuicio operativo y económico.
17. Consecuentemente, se desprende que en el presente caso NEPTUNIA tenía conocimiento de las fechas en las cuales fueron emitidas las facturas materia de reclamo, por lo que el plazo para presentar su reclamo venció el **4 de febrero de 2021** respecto a la factura N° F002-602751 y el **5 de febrero de 2021** respecto a las facturas N° F002-603134 y F002-603145; no obstante lo cual, estos fueron presentados recién el **9 de marzo de 2021**, es decir, hasta veintitrés (23) días después del plazo legal establecido.
18. Por tanto, en la medida que el reclamo interpuesto por NEPTUNIA referido a las facturas N° F002-602751, F002-603134 y F002-603145 fueron presentados de manera extemporánea, corresponde confirmar lo resuelto por la Entidad Prestadora en primera instancia, no siendo posible emitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto respecto del cobro de dichas facturas.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁰;

¹⁰ Reglamento de Reclamos de OSITRAN



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° 074-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la Resolución N° 1 emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. en el expediente N° APMTC/CL/0063-2021 que declaró **IMPROCEDENTE** por extemporáneo el reclamo presentado 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: 2021053476

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>

"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".



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