



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° 079-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 079-2021-TSC-OSITRAN

APELANTE : AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.

ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.

ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente APMTC/CL/0298-2020

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 30 de junio de 2021

SUMILLA: *Habiéndose presentado el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido, corresponde declararlo improcedente por extemporáneo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. (en adelante, TRANSOCEANIC o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0298-2020 (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 29 de octubre de 2020, TRANSOCEANIC presentó un reclamo contra APM haciéndola responsable por los daños ocasionados a veintinueve (29) planchas de acero, señalando lo siguiente:
 - i. TRANSOCEANIC fue designado como coordinador por la empresa TUBISA, para la supervisión de la descarga y despacho de productos de acero de la nave BLOCK ISLAND amparada con el B/L N° BLSL4TJCAL34/35, con un lote total de doscientos veintiséis (226) bultos (planchas de acero).



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



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° 079-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- ii. Durante la descarga de la mercancía, su personal constató la existencia de daños en veintinueve (29) planchas de acero, las cuales presentaban dobleces, ondulaciones y oxidación por una incorrecta manipulación.
 - iii. El Concesionario es responsable de custodiar y preservar la mercancía del usuario, así como de realizar las operaciones de descarga de manera adecuada con la finalidad de no ocasionar daños a la mercancía; es decir, resulta responsable de entregar la mercancía que arriba a sus instalaciones en buen estado.
 2. Mediante Resolución N° 1 notificada el 2 de noviembre de 2020, APM declaró infundado el reclamo presentado por TRANSOCEANIC, sustentando su decisión en los siguientes argumentos:
 - 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, las operaciones de descarga de la nave BLOCK ISLAND concluyeron el 8 de julio de 2020, por lo que TRANSOCEANIC tuvo como plazo máximo para la presentación de su reclamo hasta el 30 de setiembre de 2020. No obstante, TRANSOCEANIC presentó su reclamo recién el 29 de octubre de 2020, es decir, fuera del plazo legalmente establecido para su interposición.
 - v.- Por tanto, en la medida que el reclamo fue presentado fuera del plazo establecido corresponde declararlo improcedente.
 3. Con fecha 25 de noviembre de 2020, TRANSOCEANIC interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 de APM, señalando lo siguiente:



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



- i.- Al advertir los daños en veintinueve (29) planchas de acero, comunicaron este hecho a APM mediante correo electrónico de fecha 10 de agosto de 2020.
 - ii.- De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Reclamos de APM, el plazo para presentar un reclamo es de sesenta (60) días, los cuales se contabilizan desde que ocurren los hechos o estos son conocidos.
 - iii.- En ese sentido, teniendo en cuenta que los supuestos daños fueron advertidos por su personal el 10 de agosto de 2020, corresponde que el plazo sea contabilizado desde dicha fecha, por lo que APM no tiene fundamento legal para declarar improcedente el reclamo interpuesto.
4. El 13 de mayo de 2021, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo expuesto en la Resolución N° 1 y señalando lo siguiente:
- i. Conforme al artículo 128 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en lo sucesivo, TUO de la LPAG), cada entidad debe contar con una unidad de recepción documental, trámite documentario o mesa de partes; por lo que APM cuenta con una mesa de partes con horario de recepción de documentos de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.
 - ii. El artículo 129 del TUO de la LPAG establece que las entidades adoptarán acciones para facilitar la recepción personal de escritos de los administrados y evitar aglomeraciones, ocurriendo que una de estas medidas es el adecuar su régimen de horas hábiles para la atención al público.
 - iii. Los dos artículos citados se encuentran directamente relacionados con el régimen de horas hábiles establecido en el artículo 149 del TUO de la LPAG¹.
 - iv. Mediante su página web, APM informó a los usuarios que la recepción de documentos ingresados por el canal telefónico o la dirección electrónica: apmtclaims@apmterminals.com es de lunes a viernes desde las 08:00 a 17:00 horas.

¹ **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General**

"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.

2. El horario de atención diario es establecido por cada entidad cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias.

3. El horario de atención es continuado para brindar sus servicios a todos los asuntos de su competencia, sin fraccionarlo para atender algunos en determinados días u horas, ni afectar su desarrollo por razones personales.

4. El horario de atención concluye con la prestación del servicio a la última persona compareciente dentro del horario hábil.



- v. En ese sentido, el plazo de las actuaciones administrativas, como lo es la interposición de recursos impugnatorios, vence a las 17:00 horas del último día hábil, conforme al numeral 151.1 del artículo 151 del TUO de la LPAG².
- vi. En el presente caso, la Resolución N° 1 fue notificada el 2 de noviembre de 2020, por lo que TRANSOCEANIC debió interponer su recurso impugnativo hasta el día 23 de noviembre de 2020; no obstante, envió su recurso de apelación a la dirección de electrónica del departamento de reclamos de APM (apmtclaims@apmterminals.com) el 25 de noviembre de 2020.
- vii. En ese sentido, se verifica que TRANSOCEANIC interpuso su apelación fuera del plazo legal.
5. Mediante Oficio N° 0231-2021-STO-OSITRAN, notificado el 18 de mayo de 2021, la Secretaría Técnica del TSC puso en conocimiento de TRANSOCEANIC el escrito de absolución al recurso de apelación remitido por APM

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Son cuestiones para dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de APM.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si APM es responsable por los daños alegados por TRANSOCEANIC.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM³, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de

² Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 151. Efecto 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.
(...)

³ 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.



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° 079-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

Controversias del OSITRAN⁴ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del 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.

8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo correspondiente al presente procedimiento, se advierte lo siguiente:

i.- La Resolución N° 1 fue notificada a TRANSOCEANIC el 2 de noviembre de 2020, tal como se aprecia a continuación:

 **From:** Joselyn Janet Sotelo
Sent: lunes, 2 de noviembre de 2020 11:42
To: legal@agenciatransoceanic.com;
asistente_administrativo@agenciatransoceanic.com;
dcaycho@agenciatransoceanic.com
Cc: +D APMT Callao Claims
Subject: Resolución No. 1 de Expediente TRANSOCEANIC - APMTC/CL/0298-2020
Attachments: TRANSOCEANIC 0298-20 R1 (IMPRO).pdf

Estimados Srs. TRANSOCEANIC
Buen día,

Reciban en adjunto nuestro pronunciamiento referente al reclamo con el siguiente número de expediente:

• **No. APMTC/CL/0298-2020.**

Como es de su consentimiento, toda notificación será enviada por esta vía.

****Favor confirmarnos recepción del documento enviado****

Saludos cordiales,

Joselyn Sotelo Molero
Claims and Customer Service Executive
APM Terminals
Av. Contralmirante Raygada N°111
Callao, Perú

ii.- El plazo máximo que tuvo TRANSOCEANIC para interponer su recurso de apelación venció el 23 de noviembre de 2020.

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".

⁴ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias**

*"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".*



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



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° 079-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- iii.- TRANSOCEANIC apeló con fecha 25 de noviembre de 2020, es decir, fuera del plazo legalmente previsto, tal como se aprecia del correo electrónico expuesto a continuación:

From: asistente_administrativo@agenciatransoceanic.com <asistente_administrativo@agenciatransoceanic.com>
Sent: miércoles, 25 de noviembre de 2020 11:56
To: Joselyn Janet Sotelo <joselyn.sotelo@apmterminals.com>; legal@agenciatransoceanic.com;
dcaycho@agenciatransoceanic.com
Cc: +D APMT Callao Claims <apmtclaims@apmterminals.com>
Subject: APELACION // BLOCK ISLAND-TUBISA SAC - APMT/CL/0298-2020

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.

Buenas tardes

Estimados, adjunto nuestra apelación con respecto al asunto en mención para los fines pertinentes.

Muchas gracias.



Saludos Cordiales

Omar Calderon Galindo.
Asistente Administrativo.
Tel.: (511) 465-3196 – Ext.: 111
Fax.: 465-3764 | 429-4795
Móvil:
Correo: asistente_administrativo@agenciatransoceanic.com

9. Cabe señalar que, TRANSOCEANIC no ha desvirtuado ni cuestionado la fecha y hora en la que remitió a APM su correo electrónico conteniendo el recurso de apelación.
10. En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo de TRANSOCEANIC referida a determinar si APM debía hacerse responsable por los presuntos daños ocasionados a veintinueve (29) planchas de acero, al haber sido interpuesto el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido para su presentación.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵;

⁵ **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.



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



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° 079-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. contra la decisión contenida en la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0298-2020 por APM TERMINALS CALLAO S.A., que declaró improcedente el reclamo materia del presente procedimiento.

SEGUNDO.- DECLARAR que la presente resolución agota la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR a AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC 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: 2021057040

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>

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