



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° 169-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 169-2020-TSC-OSITRAN

APELANTE : AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.

ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.

ACTO APELADO : Resolución N° 1 del expediente N° APMTC/CL/0281-2020.

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 AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. (en adelante, TRANSOCEANIC o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0281-2020 (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 16 de octubre de 2020, TRANSOCEANIC presentó un reclamo contra APM, solicitando se hiciera responsable por la pérdida de la mercancía descargada de la nave SINOP, señalando lo siguiente:
 - i. Fue designada por la empresa TUBISA para supervisar la descarga y el despacho de la mercadería amparada en el /L N° SINO2TJCALo8/09/10, consistente en cuatrocientos veintisiete (427) atados de planchas de acero transportados en la nave SINOP.
 - ii. No obstante, durante la descarga de la mercancía de TUBISA, su personal su personal se percató de la existencia de dos (2) bultos faltantes.



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° 169-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- iii. En tal sentido, solicitó que se consulte el Certificado de Peso emitido por APM, pues en dicho documento se podrá verificar el faltante alegado.
2. Mediante Resolución N° 1 notificada el 2 de noviembre de 2020, APM declaró improcedente el reclamo presentado por TRANSOCEANIC, señalando 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, el retiro de la mercancía que transportó la nave SINOP concluyó el 21 de junio de 2020, por lo que TRANSOCEANIC tuvo como plazo máximo para la presentación de su reclamo hasta el 15 de setiembre de 2020. No obstante, TRANSOCEANIC presentó su reclamo recién el 16 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 23 de noviembre de 2020, TRANSOCEANIC interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 de APM agregando lo siguiente:
 - i. Al advertir la existencia del faltante de dos (2) bultos, comunicaron este hecho a APM mediante correo electrónico de fecha 3 de julio de 2020; sin embargo, no recibieron respuesta por parte de la Entidad Prestadora, por lo que presentaron formalmente su reclamo el día 16 de octubre 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.



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



- iii. En ese sentido, teniendo en cuenta que el faltante alegado fue advertido por su personal el 3 de julio 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 4 de diciembre de 2020, 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 los argumentos esgrimidos en su Resolución N° 1.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Son cuestiones para 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 APMT/CL/0281-2020.
- ii.- Determinar si el reclamo presentado fue interpuesto de manera extemporánea y, de ser el caso, determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por TRANSOCEANIC.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que TRANSOCEANIC le imputa a APM por la presunta pérdida de dos (2) atados de planchas de acero, situación prevista como un supuesto de reclamo en el numeral 1.5.3.3 del Reglamento de Reclamos de APM¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del

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

"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".

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.

(...)"



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° 169-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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.

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 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.
8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Resolución N° 1 fue notificada a TRANSOCEANIC el 2 de noviembre de 2020.
 - ii. El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 23 de noviembre de 2020.
 - iii. TRANSOCEANIC apeló con fecha 23 de noviembre de 2020, 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.

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 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".

⁵ **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".

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."



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° 169-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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.

IV.2.- SOBRE LA PROCEDENCIA DEL RECLAMO PRESENTADO POR TRANSOCEANIC

11. De conformidad con el artículo 2.3 del Reglamento de Reclamos de APM⁷, 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 que estos sean conocidos por el usuario.
12. En esa misma línea, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece lo siguiente:

"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 presentado por TRANSOCEANIC al considerar que fue presentado fuera del plazo establecido en su Reglamento, teniendo en cuenta la fecha en la cual concluyó las operaciones de descarga de la nave SINOP, esto es, el 21 de junio de 2020.
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 LPAG⁸, los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario. Asimismo, de

⁷ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM

"2.3 Plazo para la Presentación de Reclamo

Los USUARIOS tienen un plazo de sesenta (60) días para interponer sus reclamos ante APM TERMINALS CALLAO S.A., el cual se contabilizará desde el día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos."

⁸ TUO de la LPAG

Artículo 147. Plazos improrrogables

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



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° 169-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

acuerdo con el artículo 142 del TUO de la LPAG⁹, los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados¹⁰.

- 16. En el presente caso, se verifica que el escrito de reclamo fue presentado el 16 de octubre de 2020, mientras que la presunta pérdida de dos (2) atados de planchas de acero se habría conocido el 3 de julio de 2020 según la información presentada por el usuario.
- 17. En efecto, TRANSOCEANIC, a fin de acreditar sus afirmaciones, presentó el correo electrónico remitido a APM el 3 de julio de 2020, el cual se muestra a continuación:

asistente_administrativo@agenciatransoceanic.com

De: Diego Caycho TRANSO <dcaycho@agenciatransoceanic.com>
 Enviado el: viernes, 03 de julio de 2020 17:01
 Para: 'Juan Ernesto Vildoso Miranda'
 CC: 'Renzo Caycho'; 'Elvis Ballona'; 'Augusto Jauregui'; 'APMTC Servicio Cliente'; 'Celia Novoa'; 'Jose Durand'
 Asunto: Solicitud de revisión por 2 bultos faltantes // MN SINOP // TUBISA // Permiso: 990014 // PO 70/19 // OT 101375

Estimado Juan
 Buenas tardes
 Un gusto saludarte esperando que te encuentres bien de salud al igual que tu familia, así mismo solicitamos tu apoyo con la carga en referencia todo ello ya que tenemos 2 bultos faltantes, mismos que no se han encontrado al finalizar las operaciones de despacho.
 De antemano agradecemos la gentil atención al presente y quedamos atentos a tu amable respuesta.

NAVE	SINOP	
MUELLE	3B	
MANIFIESTO	2020 - 1076	HORAS
E T A	25/05/2020	04:20
1ER ATRAQUE EN MUELLE	9/06/2020	10:00
TERMINO DE DESCARGA	18/06/2020	22:40
FECHA LIMITE DE ALMACENAJE	20/06/2020	23:00
AGENTE MARITIMO	RASAN	
INICIO AG ADUANA	10/06/2020	16:01
TERMINO AG DE ADUANA	21/06/2020	04:54

- 18. Ahora bien, cabe recordar que el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹¹, define al reclamo como un derecho de petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a

⁹ 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.

¹⁰ 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.

¹¹ Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN



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



las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN.¹²

19. En ese sentido, se aprecia que TRANSOCEANIC conocía de la presunta pérdida de los dos (2) atados de planchas de acero desde el 3 de julio de 2020, por lo pudo ejercer su derecho de petición y presentar formalmente su reclamo ante APM desde ese momento hasta el 28 de setiembre de 2020; fecha en la cual culminó el plazo de los sesenta (60) días hábiles de conocido el presunto faltante.
20. No obstante, se verifica que TRANSOCEANIC presentó formalmente su reclamo el 16 de octubre de 2020, es decir, trece (13) días hábiles después del vencimiento del plazo legal establecido.
21. Cabe mencionar que el correo enviado por TRANSOCEANIC a APM el 3 de julio de 2020, resultaba una comunicación de naturaleza operativa entre ambas partes, mediante el cual el usuario ponía a conocimiento de la Entidad Prestadora la presunta pérdida de la mercancía solicitando su apoyo para su ubicación; no evidenciándose que este contenga un pedido expreso por parte del usuario para que sea tramitado como un reclamo.
22. En consecuencia, en la medida que el reclamo interpuesto por TRANSOCEANIC referido a que APM se hiciera responsable de la pérdida de dos (2) atados de planchas de acero fue presentado 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 faltante alegado.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹³;

¹² **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN,**

"Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

- b) **RECLAMO:** La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN.

(...)"

¹³ **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

(...) 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





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° 169-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la Resolución N° 1, emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. en el expediente APMTC/CL/0281-2020 que declaró **IMPROCEDENTE** por extemporáneo el reclamo presentado por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.

SEGUNDO.- DECLARAR que con la presente resolución queda agotada 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: 2021053481

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 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