



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 104-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 104-2018-TSC-OSITRAN  
APELANTE : ACEROS CP S.A.C.  
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.  
ACTO APELADO : Resolución N° 1 emitida en el expediente  
N° APMTC/CL/0139-2018

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 30 de mayo de 2018

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la resolución que declaró la improcedencia del reclamo, en atención a que el mismo fue presentado fuera del plazo legal.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por ACEROS CP S.A.C. (en adelante, ACEROS o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0139-2018 (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.- Con fecha 23 de marzo de 2018, ACEROS interpuso reclamo ante APM imputándole responsabilidad por el faltante de un (1) atado de rieles de acero producido durante las operaciones de descarga de la nave CLARKE QUAY, argumentando lo siguiente:
  - i.- El 22 de septiembre de 2017 gestionó el retiro de su mercadería consistente en 56 atados de rieles de acero por cuya cantidad realizó el pago por el servicio de descarga.
  - ii.- Al culminar la operación de descarga, el personal de APM informó que no lograron ubicar un (1) atado de rieles, dejando constancia de dicho hecho en la Guía de Remisión y en los tickets de salida emitidos por la propia Entidad Prestadora.
  - iii.- Mediante correo electrónico APM le confirmó la existencia de un (1) faltante de atado de rieles durante la operación de descarga de la nave CLARKE QUAY.
- 2.- Mediante Resolución N° 1 notificada el 4 de abril de 2018, APM declaró improcedente el reclamo presentado por ACEROS, en base a los siguientes argumentos:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 104-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

- i.- El artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM señala que los usuarios tienen un plazo de 60 días para interponer sus reclamos ante APM, el cual se contabilizará desde el día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.
  - ii.- De la revisión del reclamo se aprecia que el supuesto faltante de mercadería reclamado por ACEROS fue de conocimiento del usuario desde el envío del SOF Final emitido el 28 de septiembre de 2017 al término de la descarga de la nave CLARKE QUAY; no obstante lo cual, el usuario interpuso el reclamo el 23 de marzo de 2018, esto es, fuera del plazo de 60 días hábiles establecidos.
  - iii.- En la medida que el reclamo fue planteado de forma extemporánea, no corresponde que APM se pronuncie sobre el fondo del asunto.
- 3.- Con fecha 16 de abril de 2016, ACEROS interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 reiterando los argumentos esgrimidos en su reclamo.
  - 4.- El 27 de abril de 2018, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado en su Resolución N° 1.
  - 5.- Con fecha 22 de mayo de 2018, ACEROS presentó un escrito reiterando lo manifestado en sus escrito anteriores, añadiendo lo siguiente:
    - i.- ACEROS debió recoger la cantidad de 56 atados de rieles de acero de la operación de descarga de la nave CLARKE QUAY; sin embargo, luego de hacer las gestiones por parte de su Agente de Aduana para el retiro de la mercadería, constató la falta de un (1) atado de riel de acero.
    - ii.- Luego de que el personal de APM dejó constancia de lo ocurrido en la Guía de Remisión y en los tickets de salida; el Agente de Aduanas, mediante un correo electrónico enviado a APM, presentó el respectivo reclamo en el cual detalló lo sucedido solicitando se tomaran las medidas pertinentes para ubicar la mercadería faltante.
    - iii.- Luego, mediante correo electrónico enviado el 28 de septiembre de 2017 a las 16:24 horas, APM señaló que había revisado y confirmado que faltaba un (1) atado de vigas.
    - iv.- En ese sentido, APM pretende entender erróneamente que el reclamo fue presentado recién el 23 de marzo de 2018 cuando en realidad se presentó con anterioridad mediante correos electrónicos.



- v.- En efecto, APM declaró improcedente el reclamo, señalando que el plazo para presentarlo venció el 26 de diciembre de 2017; sin embargo, no tomó en cuenta los correos electrónicos del 27 y 28 de septiembre de 2017, mediante los cuales la señorita Mitchel Luza Arista, personal de su Agente de Aduanas "Trans Group Aduanero S.A.C.", informó a APM que estaba retirando solo 55 de los 56 atados, solicitando se ubicara el atado faltante; lo que evidencia que el reclamo fue presentado en el instante en que retiró la mercadería y no el 23 de marzo de 2018 como pretende entender APM.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 6.- 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 el reclamo presentado por ACEROS fue interpuesto de manera extemporánea, y de ser el caso, determinar si corresponde atribuir responsabilidad de APM por el faltante de un (1) atado de riel de acero.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 7.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM<sup>1</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, 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 ACEROS el 4 de abril de 2018.
  - ii.- El plazo máximo que tuvo ACEROS para interponer su recurso de apelación venció el 26 de abril de 2018.
  - iii.- ACEROS apeló el 16 de abril de 2018, es decir, dentro del plazo legal.

<sup>1</sup> 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".



- 9.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en cuestiones de puro de derecho y diferente interpretación de los hechos producidos, con lo que se cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante TUO de la LPAG).<sup>2</sup>

### III.2.- EVALUACIÓN DEL RECLAMO INTERPUESTO POR ACEROS

- 10.- APM señaló que el usuario tomó conocimiento del hecho reclamado el 28 de septiembre de 2017 fecha en que concluyó la descarga de la nave CLARKE QUAY; no obstante lo cual, interpuso el reclamo recién el 23 de marzo de 2018, esto es, fuera del plazo de sesenta (60) días hábiles establecidos.
- 11.- Por su parte, ACEROS alegó que inmediatamente después de haber tomado conocimiento del faltante de un (1) atado de rieles de acero producido durante las operaciones de descarga de la nave CLARKE QUAY, envió correos electrónicos a APM en los cuales comunicó las incidencias ocurridas, por lo que la Entidad Prestadora debió considerar como fecha de presentación del reclamo la fecha de envío de los referidos correos electrónicos.
- 12.- A efectos de sustentar su alegación referida a que el reclamo por el faltante de un (1) atado de rieles de acero fue realizado a través de los correos electrónicos enviados a APM inmediatamente después de haber tomado conocimiento del hecho, ACEROS remitió los siguientes correos electrónicos:
- i. Correo electrónico del 27 de septiembre de 2017 remitido a las 11:15<sup>3</sup> horas, enviado por Mitchell Luza, trabajador del Agente de Aduanas "Transgroup Aduanero S.A.C.", a Laura Astonitas, representante de APM, mediante el cual informó que no llegó a retirar los 56 bultos como correspondía, sino únicamente 55 bultos; solicitando la ubicación del bulto faltante para poder retirarlo.
  - ii. Correo electrónico del 27 de septiembre de 2017 remitido a las 11:20<sup>4</sup> horas, enviado por Laura Astoninas, representante de APM, a Mitchell Luza, trabajador del Agente de Aduanas "Transgroup Aduanero S.A.C.", mediante el cual indicó que confirmaría a qué mercadería correspondía la mercadería faltante, una vez concluida las verificaciones correspondientes.
  - iii. Correo electrónico del 28 de septiembre de 2017 remitido a las 16:16<sup>5</sup> horas, enviado por Mitchell Luza, trabajador del Agente de Aduanas "Transgroup Aduanero S.A.C.", a Laura

<sup>2</sup> TUO de la LPAG

*"Artículo 218.- 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".*

<sup>3</sup> Folio 20

<sup>4</sup> Folio 20

<sup>5</sup> Folio 36



Astonitas, representante de APM, mediante el cual solicitó le confirmara si ubicaron o no el bulto faltante.

- iv. Correo electrónico del 28 de septiembre de 2017 remitido a las 16:24<sup>6</sup> horas, enviado por Laura Astoninas, representante de APM, a Mitchell Luza, trabajador del Agente de Aduanas "Transgroup Aduanero S.A.C.", mediante el cual confirmó que el bulto faltante correspondía a un (1) atado de viga.
  - v. Correo electrónico del 28 de septiembre de 2017 remitido a las 16:30<sup>7</sup> horas, enviado por Mitchell Luza, trabajador del Agente de Aduanas "Transgroup Aduanero S.A.C.", a Laura Astonitas, representante de APM, mediante el cual indicó que el bulto faltante correspondía a un (1) atado de rieles de acero.
- 13.- Como puede apreciarse, mediante el correo electrónico enviado el 27 de septiembre de 2017 a las 11:15 horas, ACEROS comunicó a APM la ocurrencia de un (1) bulto faltante ocurrido durante la operación de descarga de la nave CLARKE QUAY; luego del cual APM respondió, a través del correo electrónico enviado el mismo día a las 11:20 horas, que realizaría las verificaciones correspondientes para confirmar a qué mercadería correspondía dicho faltante; luego del cual, ante la exigencia del usuario respecto de la ubicación del faltante, la Entidad Prestadora confirmó, a través del correo electrónico enviado el 28 de septiembre de 2017 a las 16:24, que el faltante correspondía a un (1) atado de viga. Finalmente, mediante el correo electrónico enviado el 28 de septiembre de 2017 a las 16:30 horas, ACEROS indicó que la mercadería faltante se trataba de un (1) atado de rieles de acero.
- 14.- Sobre el particular cabe señalar que el inciso b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>8</sup> define al reclamo del siguiente modo:

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

<sup>6</sup> Folio 45

<sup>7</sup> Folio 54

<sup>8</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011 CD OSITRAN, respectivamente.

*"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".*



- 15.- De lo expuesto, se desprende que el reclamo al que se refiere el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, constituye un derecho que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular.
- 16.- En ese entendido, de la revisión de los correos electrónicos remitidos por ACEROS a APM el 27 de septiembre de 2017 a las 11:15 horas y 28 de septiembre de 2017 a las 16:15 y 16:30 horas, se observa que estos no se ajustan a la definición de reclamo establecido en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, toda vez que no representan la materialización de una exigencia de un interés particular a la Entidad Prestadora, correspondiendo más bien a comunicaciones mediante las cuales se informó a APM sobre la existencia de mercadería faltante y se coordinó la búsqueda de dicha mercadería.
- 17.- Por tanto, de la documentación obrante en el expediente no existe evidencia que ACEROS haya presentado el reclamo por el faltante de un (1) atado de rieles de acero durante la operación de descarga de la nave CLARKE QUAY, en una fecha anterior a la presentación del escrito de fecha 23 de marzo de 2018.
- 18.- En tal sentido, corresponde analizar si el reclamo presentado por ACEROS con fecha 23 de marzo de 2018 fue interpuesto de manera extemporánea.
- 19.- Al respecto, de conformidad con el artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM<sup>9</sup>, el plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario.
- 20.- Cabe señalar, que lo señalado en el párrafo anterior se encuentra concordado con el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN el cual prescribe 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"*

[El subrayado es nuestro]

- 21.- Conforme se ha indicado precedentemente, los Reglamentos de Atención 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

<sup>9</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM TERMINALS CALLAO S.A.

<sup>2.3</sup> 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.



los hechos que pueden generar los reclamos o desde que dichos hechos son conocidos por los usuarios.

- 22.- Asimismo, el artículo 145.1 del TUO de la LPAG<sup>10</sup> establece que los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario y que el artículo 140 del TUO de la LPAG<sup>11</sup> establece que los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados<sup>12</sup>.
- 23.- Atendiendo a dichas disposiciones normativas, se advierte que los reclamos de los usuarios que son presentados ante la Entidad Prestadora luego de transcurridos sesenta (60) días del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario, no podrán tramitarse a través del procedimiento establecido para tal fin.
- 24.- Teniendo en cuenta que ACEROS ha reconocido, tanto en su reclamo, como en el recurso de apelación, que tomó conocimiento del faltante materia de reclamo el día 28 de septiembre de 2017; el plazo que tenía para presentar el reclamo vencía el 26 de diciembre de 2017, no obstante lo cual, recién lo presentó el 23 de marzo de 2018, habiendo transcurrido 162 días hábiles desde que tomó conocimiento del hecho reclamado, esto es, fuera del plazo de 60 días establecido legalmente.
- 25.- En consecuencia, al interponer ACEROS su reclamo de manera extemporánea, no corresponde pronunciarse sobre el fondo del asunto, debiendo confirmarse lo resuelto por la Entidad Prestadora en primera instancia.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>13</sup>;

<sup>10</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 145. Plazos improrrogables**

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

<sup>11</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 140.- Obligación de plazos y términos**

140.1. 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.

140.2. 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.

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

- <sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> **Reglamento de Reclamos de 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;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 106-2018-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/0139-2018, que declaró improcedente el reclamo presentado por ACEROS CP S.A.C., respecto del presunto faltante de un (1) atado de rieles de acero producido durante las operaciones a cargo de la Entidad Prestadora.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** a ACEROS CP 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](http://www.ositran.gob.pe)).

**Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.**

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**

Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN**

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. Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".