



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

EXPEDIENTE : 106-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : WORLD COMPANY CUSTOMS S.A.C.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 emitida en el expediente
N° APMTC/CL/0111-2018

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 WORLD COMPANY CUSTOMS S.A.C. (en adelante, WORLD COMPANY o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/0111-2018 (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 8 de marzo de 2018, WORLD COMPANY interpuso reclamo ante APM a fin de que se deje sin efecto el cobro de la Factura N° Foo2-239357, emitida por concepto de Uso de Área Operativa – Importación de un (1) contenedor, argumentando lo siguiente:
 - i.- El 7 de diciembre de 2017, APM le notificó la factura N° Foo2-239357 emitida el 01 de diciembre de 2017 por el monto de US\$ 1 732.95 por concepto de Uso de Área Operativa.
 - ii.- Solicitó a APM un reajuste por el número de días de Uso de Área Operativa facturado, sin embargo, mediante correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, APM rechazó su pedido.
 - iii.- En atención a la respuesta de APM, solicitó se reconsiderara el pedido realizado; no obstante ello, mediante correo electrónico de fecha 23 de febrero de 2018, APM ratificó el rechazo realizado mediante el correo electrónico del 26 de enero de 2018.



- iv.- Al no recibir una respuesta favorable por parte de APM, presentó el reclamo con la finalidad de que APM reajustara los días de almacenaje que pretende cobrar, teniendo en consideración que se trata de una operación de embarque de un contenedor bajo el régimen especial de rancho de nave.
 - v.- El 30 de junio de 2017 solicitó a APM que su contenedor ingresara el día 01 de julio de 2017 con la finalidad de realizar la operación de desconsolidado a bordo de la nave LILY SCHULTE.
 - vi.- Sin embargo, una de las restricciones que tomó APM, debido al ataque cibernético que sufrió el Terminal Portuario del 2 al 16 de julio de 2017, fue no permitir el ingreso de contenedores que llevaban rancho de nave, motivo por el cual se vio impedido de realizar la entrega del contenedor a la nave LILY SCHULTE.
 - vii.- Después de dicho evento, recibió la información de que la nave LILY SCHULTE recalaría en el puerto del Callao el 23 de julio de 2017, por lo que el día 21 de julio de 2017 solicitó nuevamente el ingreso del contenedor de rancho de nave.
 - viii.- Pese a las gestiones realizadas para la entrega del contenedor a la nave LILY SCHULTE, APM nunca realizó la confirmación de embarque, por lo que al finalizar las operaciones de la nave LILY SCHULTE, esta zarpó del muelle perdiendo una vez más la oportunidad de realizar la operación de desconsolidado del contenedor que contenía rancho de nave.
- 2.- Mediante Resolución N° 1 notificada el 02 de abril de 2018, APM declaró improcedente el reclamo presentado por WORLD COMPANY, en base a los siguientes argumentos:
- 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 este se relaciona con el cobro de la factura N° Foo2-239357 emitida el 01 de diciembre de 2017, considerada como fecha de conocimiento de los hechos por parte de WORLD COMPANY; no obstante lo cual, el usuario interpuso el reclamo el 08 de marzo de 2016, 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 materia de reclamo.
- 3.- Con fecha 16 de abril de 2018, WORLD COMPANY interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 reiterando los argumentos esgrimidos en su reclamo, añadiendo lo siguiente:



- i.- APM declaró improcedente el reclamo sustentando su decisión en que el reclamo habría sido presentado fuera del plazo establecido, a efectos de los cual consideró para el inicio del cómputo del plazo la fecha de emisión de la factura N° Foo2-239357 (01 de diciembre de 2017); sin embargo, debió considerar como fecha de inicio del plazo el correo electrónico del 23 de febrero de 2018 enviado por APM a WORLD COMPANY, en el cual la Entidad Prestadora dio respuesta final a su solicitud sobre reajuste del número de días de Uso de Área Operativa facturado.
 - ii.- En el referido correo electrónico, APM señaló que ratificaba el contenido del correo electrónico de fecha 26 de enero de 2016, mediante el cual rechazó el pedido de reajuste de la factura por Uso de Área Operativa. En ese sentido, tomando en consideración la fecha de envío de los correos electrónicos de APM, tanto del 26 de enero como del 23 de febrero de 2018, la fecha de presentación del reclamo (8 de marzo de 2018) se encontraría dentro de los 60 días que tiene como plazo máximo para presentar el reclamo.
- 4.- El 02 de mayo 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.

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 de APM.
 - ii.- Determinar si el reclamo presentado por WORLD COMPANY fue interpuesto de manera extemporánea, y de ser el caso, determinar si corresponde que APM realice el cobro correspondiente a la factura N° Foo2-239357.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 6.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el plazo que tiene el usuario para la

¹ 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".



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.

- 7.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 1 fue notificada a WORLD COMPANY el 2 de abril de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo WORLD COMPANY para interponer su recurso de apelación venció el 24 de abril de 2018.
 - iii.- WORLD COMPANY apeló el 16 de abril de 2018, es decir, dentro del plazo legal.
- 8.- 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).²

III.2.- EVALUACIÓN DEL RECLAMO INTERPUESTO POR WORLD COMPANY

- 9.- De conformidad con el artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM³, 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.
- 10.- 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]

² 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".

³ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM TERMINALS CALLAO S.A.

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.



- 11.- En el presente caso, APM declaró improcedente el reclamo presentado por WORLD COMPANY al considerar que aquel fue presentado fuera del plazo establecido en su reglamento, teniendo en cuenta para ello la fecha de emisión de la factura N° Foo2-239357.
- 12.- Al respecto, cabe señalar que 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 los hechos que pueden generar los reclamos o desde que dichos hechos son conocidos por los usuarios.
- 13.- Asimismo, se aprecia que el artículo 145.1 del TUO de la LPAG⁴ establece que los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario y que el artículo 140 del TUO de la LPAG⁵ establece que los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados⁶.
- 14.- 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.
- 15.- En el presente caso se constata que en su escrito de reclamo, WORLD COMPANY señaló que APM le notificó la factura N° Foo2-239357 materia de reclamo el 7 de diciembre de 2017.
- 16.- Teniendo en cuenta la fecha en la que por la propia declaración de WORLD COMPANY, esta tomó conocimiento de la emisión de la factura Foo2-239357, es decir, el 7 de diciembre de 2017; se advierte que el plazo que tenía para presentar el reclamo vencía el 7 de marzo de 2018, no obstante lo cual, recién lo presentó el 8 de marzo de 2018.

⁴ TUO de la LPAG

"Artículo 145. Plazos improrrogables"

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

⁵ TUO de la LPAG

"Artículo 140.- Obligatoriedad 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.

⁶ 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.



- 17.- Conforme se ha indicado precedentemente, WORLD COMPANY alegó que para el cómputo del plazo máximo para presentar el reclamo, debía considerarse las fechas de los correos electrónicos enviados por APM mediante los cuales la Entidad Prestadora rechazó las solicitudes que realizó pidiendo el reajuste de los días cobrados por el Uso de Área Operativa.
- 18.- Sobre el particular, como ha sido señalado precedentemente, tanto el Reglamento de Atención de Reclamos de APM, como el Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN, son precisos en señalar que el plazo para la prestación de reclamos ante las Entidades Prestadoras se computa desde la ocurrencia del hecho o desde que dichos hechos son conocidos por el usuario.
- 19.- En el presente caso, WORLD COMPANY reconoció que la factura Foo2-239357 materia de reclamo le fue notificada el 7 de diciembre de 2017, siendo esta la fecha efectiva de conocimiento del hecho cuestionado y la fecha en que empezó a correr el plazo para la presentación del reclamo.
- 20.- Por lo tanto, lo alegado por el usuario respecto a que el cómputo del plazo debió iniciar desde los días 26 de enero o 23 de febrero de 2018, fecha en las cuales APM mediante correos electrónicos le comunicó que su pedido de reajuste no era aceptado, no se ajusta a las normas acotadas, toda vez que el cómputo de plazos no se ve supeditado o paralizado a la atención de solicitudes o trámites particulares, como en el presente caso configuran los pedidos de reajuste de las facturas emitidas; pues entender lo contrario estaría creando condiciones adicionales no previstas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
- 21.- En ese sentido, atendiendo a que se ha verificado que el plazo máximo para presentar el reclamo fue el 7 de marzo de 2018 y este fue interpuesto recién el 8 de marzo de 2018, es decir, sesenta y un (61) días después y de manera extemporánea; corresponde confirmar lo resuelto por la Entidad Prestadora en primera instancia, no siendo posible emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

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 OSITRAN⁷;

⁷ 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;
- 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".



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/0111-2018, que declaró improcedente el reclamo presentado por WORLD COMPANY CUSTOMS S.A.C., referido a facturación por concepto de Uso de Área Operativa – Importación de 1 contenedor , por haberse presentado de manera extemporánea.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a WORLD COMPANY CUSTOMS 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).

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**