



EXPEDIENTE N° : 054-2016-TSC-OSITRAN
APELANTE : IAN TAYLOR PERÚ S.A.C.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 01 del Expediente
N° APMTC/CL/1058-2015

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de abril de 2018

SUMILLA: *Corresponde revocar la resolución apelada, en la medida que si se acredita que los daños alegados son consecuencia del servicio defectuoso imputado a la Entidad Prestadora, corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por IAN TAYLOR PERÚ S.A.C. (en adelante IAN TAYLOR o la apelante) contra la Resolución N° 01, emitida en el expediente N° APMTC/CL/1058-2015 (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 noviembre de 2015, IAN TAYLOR presentó reclamo contra APM solicitando se hiciera responsable por los sobrecostos asumidos como consecuencia del cambio de muelle para las operaciones de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10. Al respecto, señaló lo siguiente:
 - i.- En la reunión de la "Junta de Puerto" llevada cabo el 09 de noviembre de 2015, le propuso a APM iniciar las operaciones de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10 en el muelle 4B y finalizarlas en el muelle 5B; propuesta que fue rechazada por la Entidad Prestadora.



- ii.- Por su parte, APM le propuso que las operaciones de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10 se iniciaran en el muelle 5B, luego de lo cual la nave debería salir a fondear e ingresara al muelle 4B a finalizar dicha operación.
 - iii.- En ese sentido, finalmente aceptaron la propuesta de trabajo realizada por APM, por lo que se programó que las operaciones de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10 iniciarían en el muelle 5B y concluirían en el muelle 4B.
 - iv.- El 12 de noviembre de 2015, la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10 ingresó al muelle 4B para concluir las operaciones de descarga, tal y como se acordó con APM; sin embargo, ese mismo día, mientras realizaba las labores de descarga, recibió un correo electrónico de la Entidad Prestadora a las 15:00 horas mediante el cual se le informó que la referida nave debía de concluir las operaciones en el muelle 3A y no en el 4B, sin dar explicación alguna sobre el cambio realizado.
 - v.- Finalmente, las operaciones de descarga de la MV PRINCIMAR AMERICAS V.10 concluyeron en un muelle distinto al designado en la propuesta inicial de trabajo, consecuencia de lo cual incurrieron en los servicios de practicaje, remolcaje y de acceso al Terminal Portuario; cuyos costos ascendieron a Us\$ 4 900.28 (cuatro mil novecientos con 00/28 Dólares Americanos).
- 2.- Mediante Resolución N° 1, notificada el 07 de enero de 2016, APM declaró infundado el reclamo presentado por IAN TAYLOR, argumentando lo siguiente:
- i.- Existen cambios inherentes al desarrollo de las operaciones portuarias, como ocurrió con la propuesta de trabajo realizada a IAN TAYLOR con la finalidad de que las operaciones de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10 concluyeran en el muelle 3A.
 - ii.- Pese a que IAN TAYLOR pudo rechazar la propuesta formulada por APM, finalmente la aceptó, concluyendo las operaciones de descarga en un muelle distinto al inicialmente designado en la propuesta de trabajo que se le realizó, incurriendo así en gastos por el servicios de practicaje, remolcaje y acceso al Terminal Portuario, por un total de Us\$ 4 900.28 (cuatro mil novecientos con 00/28 Dólares Americanos).
 - iii.- APM, como administrador del Terminal Portuario, únicamente es responsable por los actos y omisiones del personal que tiene a su cargo, así como por los de sus subcontratistas.
 - iv.- En ese sentido, APM únicamente es responsable respecto de los servicios que brinda como administrador del Terminal Portuario. En ese sentido, los gastos adicionales en los que incurra el usuario fuera del Terminal Portuario, no forman parte de su ámbito de competencia.



- v.- Los perjuicios económicos a los que hace referencia IAN TAYLOR en su reclamo no están relacionados directamente a hechos realizados por su personal.
- vi.- Finalmente, los gastos adicionales a los que IAN TAYLOR hace referencia son servicios de practicaje, remolcaje y de acceso; los cuales constituyen sobrecostos derivados de las relaciones contractuales que dicha empresa mantenía con terceros ajenos a la relación contractual con APM.
- 3.- Con fecha 28 de enero de 2016, IAN TAYLOR interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1, reiterando los argumentos de su escrito de reclamo y añadiendo lo siguiente:
- i.- APM propuso que las operaciones de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10 se iniciaran en el muelle 5B y concluyeran en el muelle 4B.
- ii.- El 12 de noviembre de 2015, la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10 ingresó al muelle 4B para concluir las operaciones de descarga, tal y como se acordó con APM; sin embargo, ese mismo día, mientras realizaba las labores de descarga, recibió un correo electrónico de la Entidad Prestadora a las 15:00 horas mediante el cual se le informó que la referida nave debía de concluir las operaciones en el muelle 3A y no en el 4B, sin dar explicación alguna sobre el cambio realizado.
- iii.- Finalmente, las operaciones de descarga de la MV PRINCIMAR AMERICAS V.10 concluyeron en un muelle distinto al designado en la propuesta inicial de trabajo, incurriendo en los servicios de practicaje, remolcaje y de acceso al Terminal Portuario; cuyos costos ascendieron a Us\$ 4 900.28 (cuatro mil novecientos con 00/28 Dólares Americanos).
- 4.- El 18 de febrero de 2016, 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, retirando lo señalado a lo largo del procedimiento y añadiendo que IAN TAYLOR aceptó la sugerencia de concluir las operaciones en el muelle 3A en lugar del 4B, informándole que debería de asumir los sobrecostos derivados del cambio de muelle
- 5.- El 5 de abril de 2018, se realizó la audiencia de vista de la causa con la asistencia de la representare de IAN TAYLOR quien procedió a dar su informe oral, quedando la causa al voto.
- 6.- El 11 de abril de 2018, APM presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento y agregando que IAN TAYLOR aceptó el cambio de muelle para concluir las operaciones de descarga debido a que la nave NORD LONDON contaba con preferencia para el atraque respecto de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10.



II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por IAN TAYLOR contra la Resolución N° 1 emitida por APM.
- ii.- Determinar si APM es responsable por los daños alegados por IAN TAYLOR.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 8.- La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que IAN TAYLOR le imputa a APM por los sobrecostos derivados de la prestación de los servicios de practicaje, remolcaje y de acceso al Terminal Portuario, los cuales ascenderían a un total de Us\$ 4 900.28 (cuatro mil novecientos con 00/28 Dólares Americanos) en los que habría tenido que incurrir como consecuencia del cambio de muelle para las operaciones de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10; situación que está 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 de 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.
- 9.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el plazo que tiene el usuario

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias

"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, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-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 (...)"

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 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.



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.

- 10.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 1 fue notificada a IAN TAYLOR el 07 de enero de 2016.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo IAN TAYLOR para interponer el recurso de apelación venció el 28 de enero de 2016.
 - iii.- IAN TAYLOR apeló el 28 de enero de 2016, es decir, dentro del plazo legal.
- 11.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁵ (TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas.
- 12.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre la prueba de los daños

- 13.- Al respecto, es importante recordar que el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios⁶ (en adelante, RUTAP) establece lo siguiente:

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

(...)

j) Derecho a la reparación de daños.

Los Usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

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 **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".

⁶ Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 074-2011-CD-OSITRAN



En los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto de los daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.

Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

b) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.

(...)

d) En la medida que el contrato de concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente.

[El subrayado es nuestro]

14.- De lo citado se colige que, la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados es un derecho reconocido de éstos y una obligación de la entidad prestadora. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.

15.- Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

"Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.

El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución.

Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída".

[El subrayado y resaltado son nuestros]

16.- Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

17.- Es importante precisar que al estar APM obligada a brindar el servicio estándar, tiene el deber de guardar la diligencia debida, así como respetar las condiciones estipuladas para el



desarrollo de las operaciones portuarias, toda vez que los usuarios quedan sujetos a las indicaciones que les da el personal del terminal portuario.

- 18.- Sin embargo, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que *"la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso"*. Lo señalado resulta acorde con lo estipulado en el artículo 196 del Código Procesal Civil (en adelante, CPC), que establece que la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos⁷.
- 19.- Es preciso recordar que los elementos de la responsabilidad contractual son el hecho generador del daño, en este caso el incumplimiento de una obligación o su cumplimiento defectuoso o tardío (que puede haberse presentado por dolo o culpa), el nexo causal entre el hecho y el daño, y finalmente el daño.

Sobre los daños ocasionados

- 20.- De la revisión del expediente administrativo se aprecia que IAN TAYLOR interpuso reclamo solicitando que APM se hiciera responsable de los sobrecostos en los que incurrió por concepto de remolcaje, practicaje y de acceso al Terminal Portuario, como consecuencia del cambio de muelle asignado para la finalización de las operaciones de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10, puesto que la Entidad Prestadora le habría informado inicialmente que la referida nave debía de concluir operaciones en el muelle 3A en lugar del 4B.
- 21.- Mediante Resolución N° 1, APM declaró infundado el reclamo señalando que existen cambios inherentes al desarrollo de las operaciones portuarias, como ocurrió con la propuesta de trabajo realizada a IAN TAYLOR, por lo que la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10 no concluiría operaciones en el muelle 4B como inicialmente se programó, sino en el muelle 3A.
- 22.- Conforme se advierte de lo manifestado por las partes, en el programa inicial de trabajo para la operación de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10, efectivamente se estableció que dicha operación concluiría en el muelle 4B.
- 23.- Sin embargo, durante las laboras de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10 en el muelle 4B, a las 15:00 horas del 12 de noviembre de 2015, APM comunicó a IAN TAYLOR que debía trasladar la referida nave al muelle 3A a fin de concluir las operaciones de descarga en dicho muelle.

⁷ **Código Procesal Civil**

Carga de la prueba.-

Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



- 24.- En ese sentido, se advierte que APM modificó el programa de trabajo acordado con IAN TAYLOR, cambiado el muelle asignado para la finalización de las operaciones de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10.
- 25.- Sobre el particular, cabe señalar que APM procede a efectuar la asignación de amarraderos y muelles de conformidad con lo establecido en los artículos 56 y 61 del Reglamento de Operaciones vigente al momento de los hechos:

"Artículo 56.- La planificación de las operaciones portuarias se llevará a cabo a fin de organizar, coordinar, asignar y controlar los recursos del Terminal Portuario para las operaciones que sean solicitadas por los usuarios.

Contempla las siguientes acciones: (...)

c. Planear la asignación de amarraderos. (...)

Artículo 61.- APM TERMINALS es responsable de:

(...)

61.3.- *Establecer prioridad y programar el ingreso, permanencia y salida del Terminal Portuario, de acuerdo a las prioridades de atraque y desatraque y de acuerdo con la Matriz de Atraques, transmitiendo esta información a la APN."*

Las comunicaciones entre el Terminal Portuario y los usuarios se establecerán vía correo electrónico. Para tal efecto, toda la información concerniente a la asignación de los amarraderos deberá ser enviada por estos medios.

(...)

Sin perjuicio de lo expuesto, La Junta de Operaciones lleva a cabo una programación preliminar del desarrollo las operaciones en el Terminal Portuario. Esta programación puede estar sujeta a variaciones por diversos factores, siguiendo los principios y normas del presente Reglamento.

[El subrayado es nuestro]

- 26.- En ese sentido, conforme se encuentra previsto en el Reglamento de Operaciones de APM, la Entidad Prestadora es quien asigna los amarraderos y muelles, determinando la prioridad de atención, así como las horas de ingreso, permanencia y salida de las naves en el puerto, debiendo informar al usuario cualquier aspecto concerniente a la asignación de amarraderos y muelles vía correo electrónico.
- 27.- Cabe agregar que la programación que realiza APM con sus usuarios en la Junta de Operaciones es de naturaleza preliminar, siendo factible que se realicen variaciones de los amarraderos y muelles inicialmente asignados, estando igualmente la Entidad Prestadora obligada de informar debida y oportunamente al usuario del cambio en la programación.
- 28.- En el presente caso, APM modificó la programación inicialmente propuesta a IAN TAYLOR, informándole que las operaciones de descarga concluirían en el muelle 3A en lugar del 4B, mediante correo electrónico enviado a las 15:00 horas del día 12 de noviembre de 2015.



- 29.- Si bien APM informó a IAN TAYLOR respecto de la modificación del muelle designado para concluir las operaciones de descarga vía correo electrónico; lo hizo cuando las operaciones ya se encontraban en desarrollo, es decir, cuando la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10. se encontraba atracada en el muelle 4B.
- 30.- Cabe recordar que la cláusula 8.6 del Contrato de Concesión señala que APM es responsable frente a los usuarios de brindar información suficiente sobre los términos y condiciones en los que los servicios serán brindados:

8.6. La SOCIEDAD CONCESIONARIA es responsable de brindar a los Usuarios:

(ii) La información suficiente sobre las Tarifas, Precios, así como los términos y condiciones aplicables a los Servicios que presta, conforme a este Contrato de Concesión y a las Normas Regulatorias.

[El subrayado y resaltado es agregado]

- 31.- Del mismo modo, el derecho de los usuarios de acceder a información a que se refiere el Contrato de Concesión, se encuentra desarrollado en disposiciones emitidas por el Regulador, concretamente, para el ámbito portuario, en el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, cuyos artículos 5, 7 y 12 establecen lo siguiente:

"Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de la servicios aeroportuarios y portuarios.

(...) la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de los servicios aeroportuarios y portuarios está regida por los siguientes principios:

a) Transparencia.- El Usuario debe tener pleno acceso a toda la información relevante sobre los servicios brindados por las Entidades Prestadoras y sus condiciones, que resulte imprescindible para el adecuado uso de los servicios aeroportuarios o portuarios (...).

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

a) A la información:

El Usuario debe recibir información necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras prestan a fin de poder utilizarlos integralmente... Igualmente tienen derecho a conocer, con la debida anticipación, sobre cualquier circunstancia que altere los servicios".

"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)



e) Proveer a los usuarios de información sobre sus derechos y obligaciones, así como de los servicios disponibles, a fin que puedan ser usados integralmente".

[El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

- 32.- En tal sentido, todo usuario del Terminal Portuario tiene el derecho a que la Entidad Prestadora le otorgue información oportuna sobre las condiciones en las que los servicios serán brindados, a efectos de que realice un adecuado consumo del servicio.
- 33.- De lo expuesto se desprende que, dicha información debe ser brindada por la Entidad Prestadora, toda vez que ostenta el control de los servicios que se prestan al interior del puerto, encontrándose, por tanto, en mejor posición para suministrarla.
- 34.- En efecto, al no haberle informado APM oportunamente a IAN TAYLOR respecto de cuál sería el muelle asignado para concluir las operaciones de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10; no le permitió realizar un cálculo adecuado y certero sobre los tiempos y costos en los que tendrá que incurrir al realizar las operaciones portuarias, imposibilitándolo de adoptar las decisiones que más le convinieran y que le permitiesen maximizar sus beneficios, evitando así, incurrir en sobrecostos no esperados, tal y como ocurrió en el presente caso.
- 35.- En esa misma línea, cabe recordar que de conformidad con el artículo 34 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁸, en los reclamos relacionados con el derecho a información, correspondía a la Entidad Prestadora probar que los servicios se brindaron conforme con las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente.
- 36.- En virtud de lo expuesto, no se ha verificado que APM haya brindado información adecuada sobre el servicio prestado a IAN TAYLOR, al haberse acreditado que no le informó oportunamente respecto del cambio en el muelle asignado para concluir las operaciones de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10.
- 37.- Consecuentemente, corresponde que APM asuma la responsabilidad por los costos generados por el cambio en el muelle asignado para concluir las operaciones de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10, consistentes en el servicio de remolcaje, practicaje y de acceso al Terminal Portuario; cuyo monto se determinará con arreglo a lo

⁸ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

Artículo 34.- Procedimiento ante la Entidad Prestadora

El procedimiento de solución de reclamos, se rige por lo dispuesto en este Reglamento y en el Reglamento de Atención de reclamos de usuarios de la entidad prestadora, aprobado por OSITRAN.

En tanto dicho reglamento no sea aprobado, regirán directamente las disposiciones de este reglamento.

Similar obligación procede respecto de las modificaciones que se introduzcan al reglamento aprobado.

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente.



previsto en el inciso b) del Artículo 12 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios⁹

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/1058-2015, por APM TERMINALS CALLAO S.A.; y en consecuencia, **DECLARAR FUNDADO** el reclamo presentado por IAN TAYLOR PERÚ S.A.C. respecto de los costos generados por cambio en el muelle asignado para concluir las operaciones de descarga de la nave MV PRINCIMAR AMERICAS V.10; consistentes en el servicio de remolcaje, practicaje y de acceso al Terminal Portuario; cuyo monto se determinará con arreglo a lo previsto en el inciso b) del Artículo 12 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios.

SEGUNDO.- DECLARAR que con la presente Resolución ha quedado agotada la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR a INDUSTRIAS DEL ESPINO S.A. y a APM TERMINALS CALLAO S.A. la presente resolución.

⁹ Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios

Artículo 12. Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

b) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.

¹⁰ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"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"



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° 054-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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**