



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° 46-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00061-2024-TSC-OSITRÁN

EXPEDIENTE : 46-2021-TSC-OSITRÁN

APELANTE : AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.

ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Resolución N° 1 del expediente N° APMTC/CL/002-2021

RESOLUCIÓN N° 00061-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 22 de febrero de 2024

SUMILLA: *No habiendo la Entidad Prestadora brindado información adecuada y detallada al usuario, respecto de la fecha y hora en la cual finalizaba la afiliación de la empresa de transportes designada para recoger su mercancía del Terminal Portuario, se verifica que la prestación del servicio de desestiba contratado no se ajustó a lo establecido en el Contrato de Concesión y Reglamentos aplicables; en vista de ello, corresponde revocar la decisión de primera instancia y declarar fundado el reclamo presentado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. (en adelante, TRANSOCEANIC) contra la decisión contenida en la Resolución N° 1 del expediente N° APMTC/CL/002-2021, emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en adelante, APM).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres vocales que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos vocales mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 11 de enero de 2021, TRANSOCEANIC presentó un reclamo ante APM, señalando lo siguiente:
 - i.- La empresa Representaciones Martín S.A.C. contrató con APM la prestación del servicio de desestiba de la mercancía amparada en el *Bill of Lading* N° SUDU70001A4D4J004, consistente en tableros de melamina transportados en la nave MINSTREL.
 - ii.- TRANSOCEANIC fue designada por la empresa Representaciones Martín S.A.C., para retirar la referida mercancía del Terminal Portuario, contratándose los servicios de una empresa de transportes para dicho fin.
 - iii.- APM no permitió el ingreso al Terminal Portuario a los vehículos de la empresa de transportes subcontratada para retirar la mercancía, aduciendo que la afiliación de esta última había vencido, según se apreciaba de su sistema de afiliación para



empresas de transporte; lo que ocasionó que la cita programada para ese día 31 de diciembre de 2020, se perdiera.

- iv.- Sin embargo, de la información contenida en el sistema de afiliación para empresas de transporte de APM, al cual se accede desde la extranet de la página web de la Entidad Prestadora, se desprende que la afiliación en cuestión se encontraba vigente hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2020, siendo que al momento en que los vehículos arribaron al Terminal Portuario para recoger la mercancía, la afiliación aún no había vencido.
 - v.- Ante la consulta realizada, APM indicó que en el referido sistema de afiliación de empresas de transporte no se detallaba la hora del vencimiento de la afiliación, sino únicamente la fecha, esto es, el 31 de diciembre de 2020, debiendo entenderse que se encontraba vigente hasta las 00:01 horas de ese día.
 - vi.- APM transgrede el derecho de los usuarios brindando únicamente un minuto del día del vencimiento de la afiliación para realizar el retiro de la carga, siendo que, en todo caso, debió consignarse como fecha de vencimiento el 30 de diciembre de 2020, a las 23:59 horas.
 - vii.- Solicitó que APM se abstenga de realizar cualquier cobro vinculado con la falta de recojo de la mercancía, pues dicha circunstancia se produjo como consecuencia de un error atribuible a la propia Entidad Prestadora.
2. Mediante Resolución N° 1 del 1 de febrero de 2021, notificada a TRANSOCEANIC el mismo día, APM declaró infundado el reclamo, argumentando lo siguiente:
- i.- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1321 del Código Civil, APM resulta responsable de los daños alegados siempre y cuando sean consecuencia inmediata y directa de la inexecución de alguna de sus obligaciones, correspondiendo la carga de probar los referidos daños al usuario, de conformidad con lo previsto en los artículos 1331 del Código Civil y 196 del Código Procesal Civil.
 - ii.- TRANSOCEANIC no acreditó mediante medio probatorio alguno los sobrecostos alegados.
 - iii.- TRANSOCEANIC no pudo ingresar al Terminal Portuario a retirar su mercancía debido a que la empresa de transportes contratada para tal fin no se encontraba afiliada en el sistema de APM. De acuerdo con el referido sistema, dicha empresa contaba con afiliación vigente únicamente hasta las 00:01 horas del 31 de diciembre de 2020.
 - iv.- Sin perjuicio de lo expuesto, APM no ha realizado cobro alguno a TRANSOCEANIC que pudiera considerarse sobrecosto relacionado con el hecho materia de reclamo.
3. Con fecha 12 de febrero de 2021, TRANSOCEANIC interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1 de APM, reiterando lo descrito en su reclamo, y agregando que, si bien no se habían generado sobrecostos, interpuso el reclamo para dejar constancia de que los hechos ocurridos fueron ocasionados por el inadecuado funcionamiento del sistema de afiliación de la Entidad Prestadora.
4. El 5 de marzo 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 argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento.



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° 46-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00061-2024-TSC-OSITRÁN

5. El 13 de febrero de 2024, APM presentó un escrito solicitando el uso de la palabra en la audiencia de vista.
6. Con fecha 13 de febrero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto¹.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 1 de APM.
 - ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo formulado por TRANSOCEANIC.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. El presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de TRANSOCEANIC respecto del servicio que APM le habría brindado al no haber permitido el ingreso de los vehículos contratados para retirar del Terminal Portuario la mercancía descargada de la nave MINSTREL; situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad del servicio en el numeral 1.5.3.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de APM) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN³ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); siendo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ Cabe precisar que mediante Oficio Circular N° 101-2024-STO-OSITRÁN, notificado el 6 de febrero de 2024, se informó a APM que la realización de la audiencia de vista, correspondiente al presente expediente, se encontraba programada para el 13 de febrero de 2024, y que en aplicación del artículo 60 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN, debía presentar su solicitud de informe oral, de ser el caso, con una anticipación no menor a tres (3) días a la fecha de su realización.

Teniendo en cuenta lo informado mediante el citado oficio circular, APM tenía plazo hasta el **8 de febrero de 2024** para presentar su solicitud de informe oral; no obstante, la presentó el **13 de febrero de 2024**, motivo por el cual, mediante Oficio N° 0095-2024-STO-OSITRÁN, notificado el 15 de febrero de 2024, se le comunicó que había sido presentada fuera de plazo.

² **Reglamento de Reclamos de APM**

"1.5.3 Materia de Reclamos
(...)"

1.5.3.2 La calidad y oportuna prestación de los servicios que brinda APM TERMINALS CALLAO S.A. derivados de la explotación de la INFRAESTRUCTURA.

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".

³ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios responsabilidad de la Entidad Prestadora.

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.
(...)"

⁴ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"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.

9. De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM⁵, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
10. Al respecto, de la revisión del expediente se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 1 fue notificada a TRANSOCEANIC el 1 de febrero de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo TRANSOCEANIC para interponer el recurso de apelación venció el 22 de febrero de 2021.
 - iii.- TRANSOCEANIC apeló con fecha 12 de febrero de 2021, es decir, dentro del plazo legal.
9. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
10. 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

Respecto de la calidad en la prestación del servicio

11. De acuerdo con lo establecido en el artículo 8.19 del Contrato de Concesión que APM suscribió con el Estado peruano⁷, APM deberá prestar obligatoriamente a todo usuario que lo solicite, el servicio estándar, el cual incluye todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo el embarque o descarga de mercancías, entre las cuales se encuentra la descarga de mercancía de la nave. En efecto, el referido artículo 8.19 señala lo siguiente:

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”.

⁵ **Reglamento 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”.

⁶ **TUO de la LPAG**

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.

⁷ *Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Operación, Conservación y Explotación del Terminal Norte Multipropósito en el Terminal Portuarios del Callao entre APM Terminals Callao S.A. y el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y este a su vez por la Autoridad Portuaria Nacional, suscrito el 11 de mayo de 2011.*

“8.19.-SERVICIO ESTÁNDAR

Son aquellos servicios que, durante el periodo de vigencia de la Concesión, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá prestar obligatoriamente a todo usuario que lo solicite y que incluye todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo el embarque o descarga. (...) En el caso de descarga, comprende desde el amarre de la nave hasta el retiro de la carga por el usuario.
(...)

[El subrayado es nuestro]

12. Como se puede apreciar, dicha obligación comprende todos los actos necesarios, desde el amarre de la nave hasta la salida de la mercancía del Terminal Portuario, lo que implica que dicho servicio sea prestado cumpliendo con las especificaciones de calidad establecidas en el Contrato de Concesión⁸, así como con lo previsto en el artículo 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), que establece lo siguiente:

“Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

(...)

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN.

[El subrayado es nuestro]

13. Ahora bien, en virtud del Contrato de Concesión, APM tiene entre sus prerrogativas adoptar las decisiones que considere más convenientes para la adecuada operación y funcionamiento del referido Terminal Portuario, entre ellas, la de emitir sus políticas comerciales y operativas. En ese sentido, el artículo 8.13 del referido contrato concesión establece lo siguiente:

“8.13 Asimismo, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá presentar a los tres (3) meses contados desde la Fecha de Suscripción de los Contratos, para la aprobación de la APN los siguientes documentos:

- a) Reglamento de Operaciones del Terminal Norte Multipropósito.
b) Otros reglamentos que correspondan de acuerdo a las competencias de la APN”.

14. Como se desprende de lo antes señalado, APM no sólo se presenta como una Entidad Prestadora de servicios, sino, además como la administradora del Terminal Portuario, habiendo establecido procedimientos debidamente determinados para la correcta atención de la mercancía de los usuarios. Dichos procedimientos se encuentran regulados en el Reglamento de Operaciones de APM, documento aprobado por la Autoridad Portuaria

⁸ Contrato de Concesión suscrito entre APM y el Estado Peruano

(...)

DEFINICIONES

(...)

1.23.72. Niveles de Servicio y Productividad

Son aquellos indicadores mínimos de calidad de servicio y de capacidad que la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá lograr y mantener durante la Explotación del Terminal Norte Multipropósito, según se especifica en el Anexo 3.

(...).

Nacional (en adelante, APN), mediante Resolución de Gerencia General N° 358-2016-APN/GG, de fecha 19 de julio de 2016.

15. En ese contexto, el Reglamento de Operaciones de APM señala en su artículo 7 lo siguiente: “es responsabilidad de APMTC planificar, coordinar, comunicar y ejecutar las operaciones, así como identificar, ubicar y custodiar la carga al interior del Terminal Portuario, de acuerdo a los estándares establecidos en el Contrato de Concesión. Asimismo, es responsable de gestionar adecuada y oportunamente los recursos humanos, espacios y equipamiento portuario, disponibles para las operaciones a realizar dentro del Terminal Portuario”. [El subrayado es nuestro]
16. En esa línea, el artículo 99 del mencionado Reglamento de Operaciones de APM establece lo siguiente:

**“Artículo 99.- Despacho carga contenedorizada
(...)”**

APMTC emitirá una oferta de citas para entrega de contenedores por cada nave. Es responsabilidad del depósito extraportuario o agente de aduana acceder al Sistema de citas y realizar la reserva de la cita confirmando la fecha y rango de horas de acceso al Terminal Portuario para el retiro de contenedores. La oferta de citas se realizará de manera previa al Término de operaciones de la nave con el fin de que el usuario pueda reservar sus citas de manera oportuna. El usuario podrá reprogramar o cancelar su cita hasta 1 hora antes del inicio del rango de horas otorgado.

Para retirar la carga contenedorizada con destino a los Depósitos Temporales o Almacenes de los importadores, el Agente de Aduana o el Depósito Temporal, según corresponda, deberá presentar previamente al área de facturación de APMTC la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM) y APMTC deberá haber transmitido la Nota de Tarja electrónica, respectivamente.

Para el acceso al terminal, el depósito extraportuario o el agente de aduana deberá generar con anticipación la reserva de su cita, la cual indicará fecha y rango de horas para el retiro del contenedor, de acuerdo a los instructivos que APMTC publique oportunamente. El proceso de liberación para el retiro de contenedores se actualizará conforme lo disponga la legislación aduanera y la regularización de los pagos de acuerdo a lo estipulado en el Tarifario.

Para el cumplimiento y la validación de la fecha y rango de horas de ingreso al Terminal Portuario, el depósito extraportuario o agente de aduana deberá comunicar a su transportista la fecha y rango de horas de la cita estipulada para el retiro del contenedor. Es de responsabilidad del depósito extraportuario o agente de aduana asegurar que el transportista cumpla con ingresar al antepuerto en la fecha y dentro del rango de horas pactadas en la cita; de otro modo, el ingreso del transportista será rechazado en la entrada al antepuerto y aplicarán los recargos correspondientes según corresponda.”

[El subrayado es nuestro]

17. En tal sentido, se desprende que APM tiene la obligación de ejecutar las operaciones necesarias para entregar la mercancía a los usuarios del Terminal Portuario, garantizando la calidad de los servicios que presta dentro de los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión, reglamentos y disposiciones vigentes.



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° 46-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00061-2024-TSC-OSITRÁN

Sobre el reclamo formulado por TRANSOCEANIC

18. En el presente caso, TRANSOCEANIC señaló que APM no permitió el ingreso al Terminal Portuario a los vehículos de la empresa de transportes que contrató para retirar su mercancía, aduciendo que la afiliación de esta última había vencido, según se apreciaba de su sistema de afiliación para empresas de transporte; lo que ocasionó que la cita programada para ese día 31 de diciembre de 2020, se perdiera.
19. Añadió que, de la información contenida en el sistema de afiliación para empresas de transporte de APM, se desprendía que la afiliación en cuestión se encontraba vigente hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2020, siendo que al momento en que los vehículos arribaron al Terminal Portuario para recoger la mercancía, la afiliación aún no había vencido.
20. Por su parte, APM señaló que no permitió el ingreso de los vehículos de la empresa de transportes contratada por TRANSOCEANIC al Terminal Portuario, debido a que la afiliación a su sistema se encontraba vencida.
21. Preciso que, de acuerdo con el referido sistema, dicha empresa contaba con afiliación vigente únicamente hasta las 00:01 horas del 31 de diciembre de 2020, y que, por otro lado, TRANSOCEANIC no había acreditado los sobrecostos alegados, siendo que APM tampoco había realizado cobro alguno que pudiera considerarse un sobrecosto relacionado con el hecho materia de reclamo.
22. Sobre el particular, cabe señalar que APM cuenta con un portal para la afiliación de empresas de transporte dedicadas al recojo de mercancía del Terminal Portuario, como se evidencia del comunicado de fecha 15 de julio de 2019, publicado en su página web⁹, mediante el cual informó a sus usuarios de la implementación de dicho mecanismo y del inicio de su funcionamiento a partir del 1 de agosto de 2019, tal como se muestra a continuación:

⁹ <https://www.apmterminalsallao.com.pe/default.aspx?id=2&articulo=1734>



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° 46-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00061-2024-TSC-OSITRÁN

Imagen 1
Comunicado publicado en la página web de APM

**Actualización del Proceso de Asociación de Empresas de Transportes para
el retiro de Contenedores de Importación**

Callao, 15 de julio de 2019

Estimados clientes y usuarios,

En la constante búsqueda de mejoras para nuestros usuarios, a partir del jueves 01 de agosto de 2019, APM Terminals Callao habilitará una nueva funcionalidad en el portal Extranet que permitirá a los Depósitos Temporales y las Agencias de Aduanas realizar directamente la afiliación o desafiliación de las nuevas empresas de transportes designadas para el retiro de sus contenedores de importación.

Esta afiliación, que reemplazará al proceso anterior, será automática y no requerirá coordinación ni espera de respuesta de APM Terminals Callao.

Para acceder a este beneficio, es necesario que los Depósitos Temporales y las Agencias de Aduanas puedan remitir la documentación solicitada líneas abajo a la cuenta de correo servicio.cliente@apmterminals.com hasta el viernes 26 de julio de 2019:

- Anexo 1 (adjunto)
- DNI del representante legal
- Poderes vigentes (90 días de antigüedad)

Posteriormente al envío de la documentación completa y vigente, APM Terminals Callao generará los accesos (usuario) para el portal Extranet.

Se adjunta el manual de uso de la plataforma en el que se encuentra el proceso de generación de usuario y contraseña.

Esperamos atentos el envío de la documentación solicitada.

Cualquier consulta sobre el proceso pueden comunicarse con el equipo de Servicio al Cliente a la cuenta de correo servicio.cliente@apmterminals.com o al teléfono 2008888 de lunes a domingo de 07:00 a 23:00 horas.

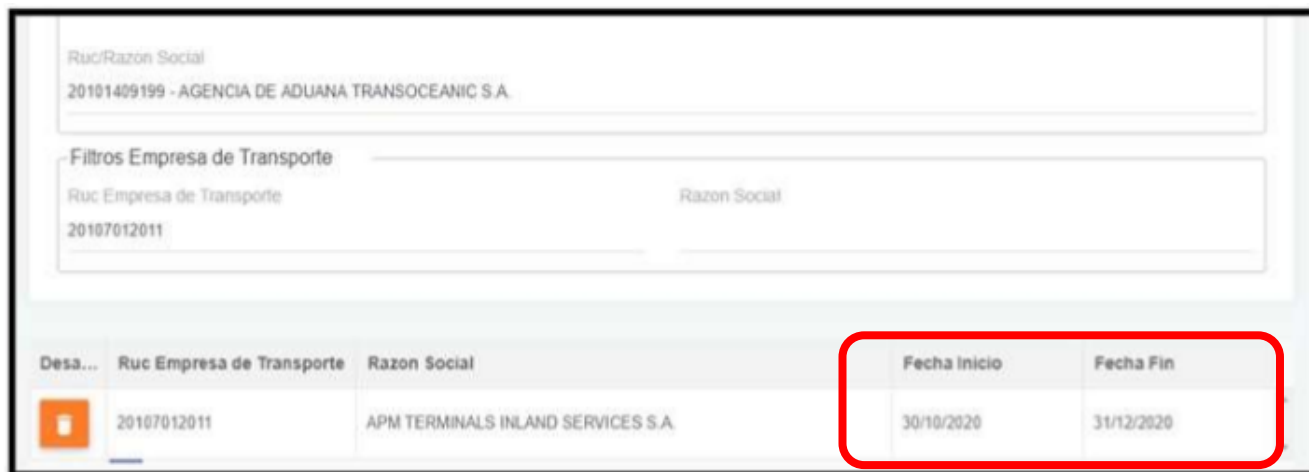
Atentamente,

APM Terminals Callao S.A.

www.apmterminalscallao.com.pe

*Fuente: Documento presentado por TRANSOCEANIC.

23. Conforme es posible apreciar, el referido sistema permite a los depósitos temporales y agencias de aduanas, realizar la afiliación o desafiliación de las empresas de transporte que designen para el retiro de sus contenedores del Terminal Portuario a través del portal extranet de APM.
24. Ahora bien, en el presente caso, TRANSOCEANIC presentó capturas de pantalla del sistema de afiliación de APM, entre las cuales se aprecia una imagen en la cual se observa que la empresa de transporte designada para el retiro de su mercancía del Terminal Portuario se encontraba afilada hasta el 31 de diciembre de 2020, como se puede ver a continuación:

Imagen 2**Captura de pantalla del sistema de afiliación de empresas de transportes de APM**

Desa...	Ruc Empresa de Transporte	Razon Social	Fecha Inicio	Fecha Fin
	20107012011	APM TERMINALS INLAND SERVICES S.A.	30/10/2020	31/12/2020

*Fuente: Documento presentado por TRANSOCEANIC.

25. Sobre el particular, cabe recordar que si bien APM se encuentra facultada para obtener beneficios económicos de la concesión a través de la prestación de los servicios portuarios¹⁰, debe cumplir con las obligaciones derivadas del Contrato de Concesión y el marco normativo vigente, entre ellas, con sus obligaciones relacionadas con el respeto a los derechos de los usuarios. Un derecho que ostentan los usuarios, que APM debe respetar en todo momento, es el de acceder a información sobre la forma en que los servicios serán brindados.
26. En ese sentido, 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 cuales 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 son nuestros]

27. El derecho de los usuarios de acceder a la información a que se refiere el Contrato de Concesión se encuentra desarrollado en disposiciones emitidas por el Regulador, concretamente, para el ámbito portuario, en la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, RUITUP), cuyos artículos 5 y 7 establecen lo siguiente:

¹⁰ **Contrato de Concesión**

"1.23.87.- Precio

Se refiere a las contraprestaciones que la SOCIEDAD CONCESIONARIA cobra por la prestación de Servicios Especiales, incluyendo los impuestos que resulten aplicables, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 8.20. El Precio no estará sujeto a regulación.

(...)

1.23.102. Tarifa

Contraprestación económica que, de acuerdo a lo previsto en este Contrato de Concesión, cobrará la SOCIEDAD CONCESIONARIA por la prestación de los Servicios Estándar o de ser el caso, de un Servicio Especial, de acuerdo a lo que establezca el REGULADOR, sin incluir los impuestos que resulten aplicables".

“Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con los Usuarios de las ITUP

(...) la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de los servicios que se brindan como consecuencia de la explotación de las ITUP está regida por los siguientes principios:

a) Transparencia.- Los usuarios deben 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 portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (...).”

“Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios

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

a) A la información:

El Usuario debe recibir información adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras brindan, a fin de poder utilizarlos integralmente (...). El derecho a la información a que se refiere el presente inciso podrá ser ejercido por los Usuarios ante las Entidades Prestadoras y frente al OSITRAN, si la primera no cumpliera adecuadamente con su deber de informar.”

[El subrayado y resaltado son nuestros]

28. En tal sentido, todo usuario del Terminal Portuario tiene derecho a que APM le otorgue información necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre las condiciones en las que los servicios serán brindados. 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.

29. El acceso a la información de los usuarios también se encuentra regulado en el artículo 7 del Reglamento de Operaciones de APM, aplicable al presente caso:

“Artículo 7.- Es responsabilidad de APM Terminals: planificar, coordinar, comunicar y ejecutar las operaciones, de acuerdo a los estándares establecidos en el Contrato de Concesión”.

30. Como se puede apreciar, el Contrato de Concesión, el Reglamento de Usuarios y el Reglamento de Operaciones de APM, reconocen el derecho de los usuarios de acceder a información completa y detallada sobre la forma en que los servicios serán brindados por APM, a fin de que éstos puedan adoptar las decisiones que más les convengan y que les permitan maximizar sus beneficios, evitando así, incurrir en sobrecostos no esperados.

31. En el presente caso, el reclamo formulado por TRANSOCEANIC, referido a si la afiliación de la empresa de transporte designada para el retiro de su mercancía había vencido o no, pone en cuestión si el usuario contó con información adecuada y detallada para gestionar el envío de sus unidades vehiculares para el retiro de la mercancía del Terminal Portuario sin incurrir en sobrecostos.

32. Consecuentemente, en el presente caso correspondía que APM informara adecuada y detalladamente la fecha y hora en la cual finalizaba la afiliación de la empresa de transporte contratada por TRANSOCEANIC, a efectos de que pudiera enviar oportunamente los vehículos para el retiro de su mercancía del Terminal Portuario.



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° 46-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00061-2024-TSC-OSITRÁN

33. No obstante, si bien APM ha señalado que la empresa de transportes contratada por TRANSOCEANIC estaba afiliada hasta las 00:01 horas del 31 de diciembre de 2020, de los medios probatorios obrantes en el expediente no se aprecia ello, verificándose que su sistema de afiliación únicamente mostraba que la empresa contratada por el usuario se encontraba afiliada hasta dicha fecha, sin precisar hora.
34. Siendo ello así, no resultaba claro en qué momento entre las 00:01 y las 23:59 horas del 31 de julio de 2020, finalizaba la afiliación de la empresa de transporte designada por el usuario para el retiro de su mercancía del Terminal Portuario.
35. En este punto, cabe recordar que, el servicio estándar brindado por APM incluye todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo la descarga de mercancías hasta su despacho, lo que conlleva que APM tenga la potestad de adoptar todas las decisiones que considere convenientes para la adecuada gestión, operación y funcionamiento del terminal concesionado, debiendo responder ante los usuarios por la prestación carente de calidad de los servicios que brinda.
36. Teniendo en cuenta lo expuesto, se verifica que APM no informó adecuada y detalladamente a TRANSOCEANIC la fecha y hora en la cual finalizaba la afiliación de la empresa de transporte que el usuario contrató para el retiro de su mercancía del Terminal Portuario, información que resultaba relevante a efectos de disponer oportunamente el envío de los vehículos para dicho fin.
37. En la medida que APM resultaba responsable de brindar dicha información al usuario, corresponde disponer que se abstenga de efectuar cobro alguno a TRANSOCEANIC relacionado con la falta de recojo de su mercancía del Terminal Portuario en la fecha prevista para ello, que pudiera constituir un sobre costo.
38. Finalmente, habiéndose verificado que en el presente caso APM no informó adecuada y detalladamente a TRANSOCEANIC la fecha y hora en la cual finalizaba la afiliación de la empresa de transporte que el usuario contrató para el retiro de su mercancía del Terminal Portuario, información que resultaba relevante a efectos de disponer oportunamente el envío de los vehículos para dicho fin; corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización los presentes actuados, a fin de que verifique si dicha situación continúa presentándose actualmente y, de ser el caso, actúe conforme a sus atribuciones¹¹.
39. Consecuentemente, corresponde revocar la Resolución N° 1 de APM, mediante la cual desestimó el reclamo del usuario.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60¹² y 61¹³ del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN;

¹¹ **Reglamento de Organización y Funciones del OSITRÁN**

"Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización"

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRÁN.

¹² **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"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."

¹³ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**



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° 46-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00061-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la Resolución N° 1 emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A. en el expediente N° APMTC/CL/002-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A., al no haberse brindado al usuario información adecuada y detallada respecto de la fecha y hora en la cual finalizaba la afiliación de la empresa de transportes designada para recoger su mercancía del Terminal Portuario, verificándose una prestación carente del servicio de desestiba contratado; debiendo la Entidad Prestadora abstenerse de efectuar cobro alguno relacionado con la falta de recojo de la mercancía en la fecha prevista para ello, que pudiera constituir un sobre costo.

SEGUNDO.- REMITIR a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a la Gerencia de Atención al Usuario copia del expediente N° 46-2021-TSC-OSITRÁN, a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados.

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

CUARTO.- NOTIFICAR a AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A. y a APM TERMINALS CALLAO S.A. la presente resolución.

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO

PRESIDENTE

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

NT: 2024024379

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>

"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 (...)"