

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N°008-2026-GG-TPE

Paita, 06 de abril del 2026

VISTOS:

El Escrito de Reclamación, de fecha 16 de marzo del 2026, mediante el cual la empresa **MEDLOG PAITA S.A.C.** (en adelante, “**MEDLOG**”), interpuso un reclamo formal solicitando la aplicación del Silencio Administrativo Positivo según indican del reclamo que habrían presentado vía correo electrónico el 30 de noviembre del 2025 ante los correos electrónicos isamar.ortiz@euroandino.com.pe, franklin.urteaga@euroandino.com.pe, julio.ugaz@euroandino.com.pe, customer.service@euroandino.com.pe, cobranzaclientes@euroandino.com.pe, alexis.sandoval@euroandino.com.pe y fabiola.machero@euroandino.com.pe, a fin de que en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas procedamos a emitir las Notas de Crédito correspondientes por el monto total de USD 2,692.76 (Dos mil seiscientos noventa y dos con 76/100 Dólares de los Estados Unidos de América), dejando sin efecto las facturas F001-255552 a F001-255564, por concepto de almacenaje.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 019-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, el “**REGLAMENTO**”), el cual constituye el marco normativo aplicable para la tramitación y resolución de los reclamos que los usuarios formulen respecto de la prestación de servicios vinculados a la infraestructura de transporte de uso público, garantizando un procedimiento administrativo transparente, célere y con respeto al debido proceso.

Que, de conformidad con el artículo 7° del **REGLAMENTO, TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A.** (en adelante, “**TPE PAITA**”), en su calidad de Entidad Prestadora, es la autoridad competente para conocer y resolver, en primera instancia administrativa, los reclamos que se originen como consecuencia de problemas vinculados a la prestación de los servicios en el Puerto de Paita. Dentro de estos se incluyen expresamente los reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora, lo que otorga a esta Entidad la responsabilidad de evaluar la procedencia o improcedencia de las solicitudes presentadas por los usuarios.

Que, con fecha 16 de marzo del 2026, **MEDLOG** presentó ante la Mesa de Partes de **TPE PAITA** su Escrito de Reclamación mediante el cual solicitó la aplicación del silencio positivo según indican porque **TPE PAITA** no resolvió su reclamo contra las facturas por concepto de almacenaje presentado vía correo electrónico de fecha 30 de noviembre del 2025 ante los correos electrónicos isamar.ortiz@euroandino.com.pe, franklin.urteaga@euroandino.com.pe, julio.ugaz@euroandino.com.pe, customer.service@euroandino.com.pe, cobranzaclientes@euroandino.com.pe, alexis.sandoval@euroandino.com.pe y fabiola.machero@euroandino.com.pe, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, ampliable a treinta (30) días hábiles, conforme a lo dispuesto en el artículo 41° del **REGLAMENTO**, invocando por

ello la aplicación del Silencio Administrativo Positivo y solicitando en consecuencia la emisión de Notas de Crédito por el monto total de USD 2,692.76 (Dos mil seiscientos noventa y dos con 76/100 Dólares de los Estados Unidos de América) y la anulación de las facturas F001-255552 a F001-255564 por concepto de almacenaje.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37° del **REGLAMENTO**, los reclamos deberán cumplir con determinados requisitos de admisibilidad, entre los cuales se encuentran: la identificación de la instancia u órgano resolutorio al que se dirige el reclamo; la consignación del nombre completo del reclamante, su número de documento de identidad, domicilio legal y domicilio señalado para notificaciones; los datos del representante legal, apoderado o abogado, en caso de existir; el nombre y domicilio del reclamado; la precisión de la pretensión solicitada; la exposición de los fundamentos de hecho y de derecho que la sustentan; la presentación de las pruebas que acompañan el reclamo o, en su defecto, el ofrecimiento de las mismas; así como el lugar, fecha y firma del reclamante, o su huella digital en caso de no saber firmar, y la copia simple del documento que acredite la representación. Cabe señalar que, en los reclamos formulados vía telefónica, se exceptúa el requisito relativo a la firma o huella digital, y respecto de la acreditación de la representación se concede un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

Que, tras verificar el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, se constató que el Escrito de Reclamación presentado el 16 de marzo del 2026 por **MEDLOG** no reunía íntegramente los requisitos exigidos para su admisión.

Que, en ese contexto, con fecha 18 de marzo del 2026, mediante Carta N.º 090-2026-TPE-GG, **TPE PAITA** requirió a **MEDLOG** la subsanación de determinados requisitos de admisibilidad, conforme a lo previsto en el **REGLAMENTO**, a fin de garantizar que el procedimiento se lleve a cabo con pleno respeto de las exigencias formales y materiales.

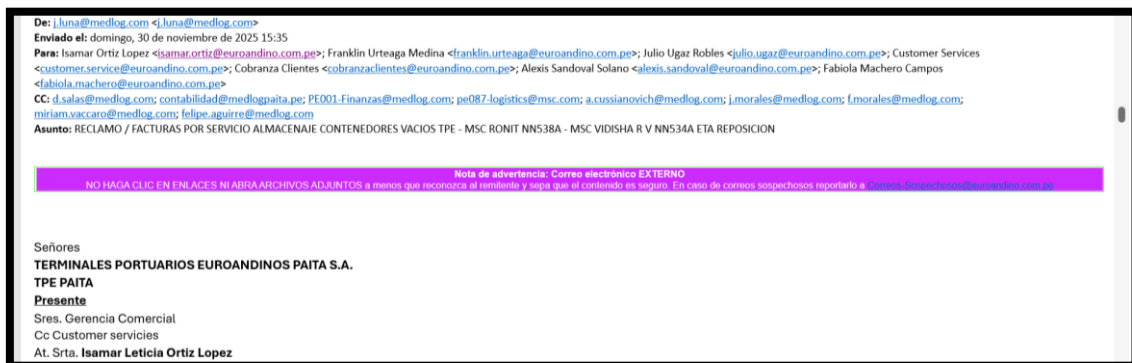
Que, con fecha 20 de marzo del 2026, **MEDLOG** cumplió con subsanar los requisitos de admisibilidad solicitados, dentro del plazo previsto en el **REGLAMENTO**, quedando habilitada la continuación del procedimiento administrativo en primera instancia.

Que, el artículo 40° del **REGLAMENTO** establece las causales de improcedencia de los reclamos, precisando que **TPE PAITA**, en su calidad de Entidad Prestadora, deberá declarar improcedente aquellos reclamos en los que el reclamante carezca de interés legítimo; cuando no exista conexión entre los hechos expuestos y la petición formulada; cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible; cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo; cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo previsto en el artículo 36°; y, finalmente, cuando el reclamo no se encuentre dentro de los supuestos enumerados en el artículo 33° del mismo cuerpo normativo.

Que, tras verificar el cumplimiento de los requisitos de improcedencia, se ha constatado que el Escrito de Reclamación presentado el 16 de marzo del 2026 por **MEDLOG** no se encuentra incurso en alguna causal de improcedencia.

Que, de conformidad con el artículo 36° del **REGLAMENTO**, los reclamos podrán interponerse dentro de los sesenta (60) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

Que, el primer eje de análisis versa sobre si el correo electrónico remitido por **MEDLOG** con fecha 30 de noviembre del 2025 denominado reclamo facturas por almacenaje contenedores vacíos presentado vía correo electrónico de fecha 30 de noviembre del 2025 ante los correos electrónicos isamar.ortiz@euroandino.com.pe, franklin.urteaga@euroandino.com.pe, julio.ugaz@euroandino.com.pe, customer.service@euroandino.com.pe, cobranzaclientes@euroandino.com.pe, alexis.sandoval@euroandino.com.pe y fabiola.machero@euroandino.com.pe, tuvo la virtualidad de iniciar formalmente el Procedimiento de Atención y Solución de Reclamos regulado por el **REGLAMENTO** y, en consecuencia, si dicho correo habilitó el cómputo del plazo de resolución del artículo 41° y la eventual aplicación del Silencio Administrativo Positivo.

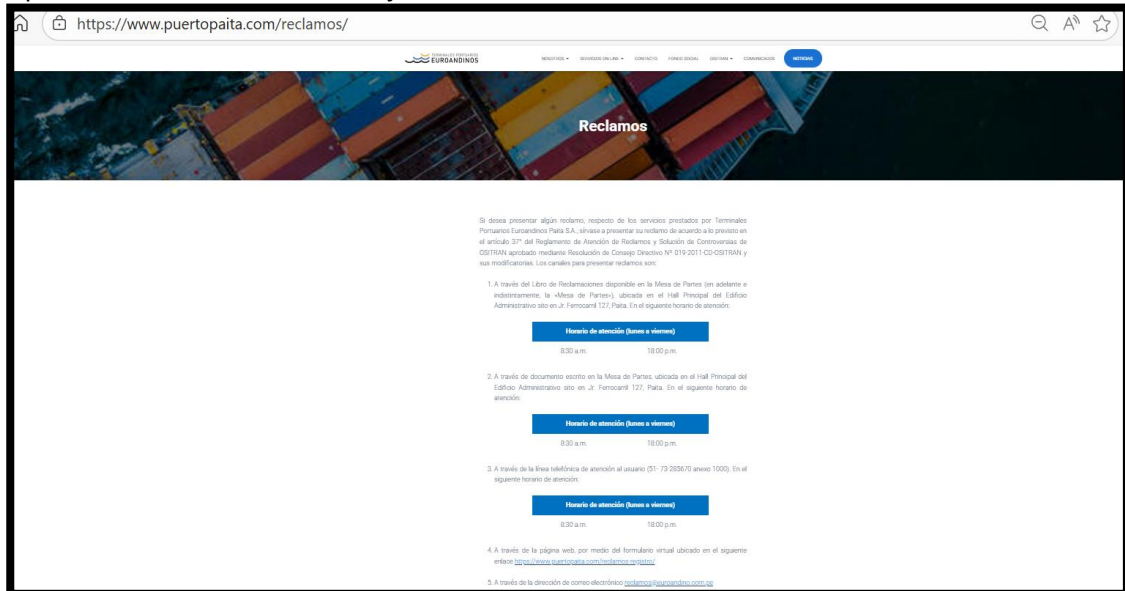


Que, el **REGLAMENTO** establece un procedimiento formal cuya observancia es condición de validez para el inicio del cómputo de plazos, en otras palabras, no establece un mecanismo de reclamo informal o de ventanilla abierta en el que cualquier comunicación dirigida a la Entidad Prestadora surta los efectos de un reclamo formal. Por el contrario, regula con precisión los requisitos que debe reunir un escrito de reclamación, los canales a través de los cuales debe ser presentado, y las consecuencias del incumplimiento de dichos requisitos. Esta estructura normativa responde a una finalidad legítima: predictibilidad en la atención de los reclamos en favor de los usuarios.

Que, en ese contexto, el Tribunal Constitucional peruano ha reconocido en reiterada jurisprudencia que el procedimiento administrativo es un "*conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados*" (STC N.º 02169-2016-PA/TC). La formalidad procedimental no constituye un obstáculo para el administrado, sino una garantía tanto para este como para la administración, en tanto permite delimitar con precisión el objeto del procedimiento y los efectos jurídicos que de él se derivan. En ese sentido, un correo electrónico, remitido fuera de los canales formales establecidos y sin cumplir los requisitos del artículo 37° del **REGLAMENTO**, no puede ser equiparado a un escrito de reclamación formalmente interpuesto.

Que, el artículo 16° del **REGLAMENTO** establece que las Entidades Prestadoras se encuentran obligadas a establecer una mesa de partes donde sus Usuarios puedan presentar sus reclamos, y que lo dispuesto en este artículo no impide que las Entidades Prestadoras puedan adoptar mayores facilidades para la recepción de reclamos por vías distintas de la descrita. En consecuencia, queda claro que el primer canal formal de presentación de reclamos ante **TPE PAITA** es su mesa de partes; sin perjuicio de ello, y en mérito a facilitar la presentación de los reclamos a los usuarios, **TPE PAITA**

ha implementado y publicado en su sitio web institucional ([Reclamos – Terminales Portuarios EUROANDINOS](#)) un apartado exclusivamente dedicado a la atención de reclamos bajo el procedimiento regulado por el **REGLAMENTO**. En dicho apartado se consignan de manera expresa los canales formales habilitados para la recepción de reclamos, siendo que para el caso de presentación de reclamos por correo electrónico el canal habilitado es el correo electrónico: reclamos@euroandino.com.pe, canal específico, diferenciado y exclusivamente destinado a la recepción de reclamos formales bajo el **REGLAMENTO**.



Que, de la revisión exhaustiva de las comunicaciones obrantes se verifica que, la comunicación del 30 de noviembre del 2025 que **MEDLOG** denomina “reclamo” fueron presentadas ante los correos electrónicos isamar.ortiz@euroandino.com.pe, franklin.urteaga@euroandino.com.pe, julio.ugaz@euroandino.com.pe, customer.service@euroandino.com.pe, cobranzaclientes@euroandino.com.pe, alexis.sandoval@euroandino.com.pe y fabiola.machero@euroandino.com.pe, las cuales corresponden a personal del área comercial y de operaciones de **TPE PAITA**. Es decir, dicha comunicación y las siguientes no tuvieron como destinatario o en copia el correo electrónico formal reclamos@euroandino.com.pe.

Que, por tanto, el correo electrónico del 30 de noviembre del 2025 fue remitido a casillas de correo de trabajadores específicos de **TPE PAITA** en mérito a las coordinaciones propias de sus funciones de atención al cliente, pero en ningún momento **MEDLOG** dirigió su “reclamo” al canal formal habilitado exclusivamente para la recepción de reclamos bajo el **REGLAMENTO**: la mesa de partes de **TPE PAITA** o al correo electrónico reclamos@euroandino.com.pe. La falta de utilización del canal formal implica que **TPE PAITA** no fue notificada de la existencia de un reclamo formal, y por ende no estaba obligada a tramitar dicha comunicación bajo el procedimiento del **REGLAMENTO** ni a resolver dentro del plazo del artículo 41°.

Que, la presentación de una solicitud o reclamo a través de un canal no habilitado para dicho efecto no genera los efectos jurídicos propios del procedimiento formal, pues el inicio del procedimiento administrativo requiere que la solicitud sea presentada ante el órgano competente y a través de los mecanismos formalmente establecidos por la entidad, siendo este un requisito de validez del acto de inicio y no una mera formalidad, la informalidad en la presentación de una solicitud no puede ser equiparada a la presentación formal ante la administración, pues ello desnaturalizaría el

procedimiento administrativo y generaría inseguridad jurídica tanto para el administrado como para la entidad.

Que, en atención a todo lo expuesto, se concluye que el Escrito de Reclamación presentado por **MEDLOG** con fecha 16 de marzo del 2026 resulta **INFUNDADO** por los argumentos antes expuestos y no corresponde la aplicación del silencio positivo alegado por el usuario.

Que, en aplicación del artículo 54° del **REGLAMENTO**, los Usuarios pueden interponer los recursos impugnatorios de Reconsideración y Apelación regulados en los artículos 55° y 57° respectivamente, del mismo cuerpo normativo, ante **TPE PAITA** en el plazo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución que se impugna.

SE RESUELVE:

PRIMERO. - DECLARAR INFUNDADO el reclamo presentado por **MEDLOG PAITA S.A.C.**, mediante Escrito de Reclamación de fecha 16 de marzo del 2026 y en consecuencia no aplica el silencio positivo, por los motivos desarrollados en la parte considerativa de la presente Resolución, configurándose las causales previstas en el artículo 40° del Reglamento aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 019-2011-CD-OSITRAN.

SEGUNDO. - NOTIFICAR a la empresa **MEDLOG PAITA S.A.C.** la presente Resolución, para que tome conocimiento íntegro de lo resuelto en primera instancia administrativa, en el marco del procedimiento de atención de reclamos regulado por el Reglamento aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 019-2011-CD-OSITRAN.