



**EXPEDIENTE** : 097-2018-TSC-OSITRAN

**APELANTE** : RANSA COMERCIAL S.A.

**EMPRESA PRESTADORA** : DP WORLD CALLAO S.R.L.

**ACTO APELADO** : Resolución N° 1 emitida en el expediente N° 10-2018-RCL/DPWC

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 22 de mayo de 2019

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la resolución recurrida, en la medida que no se ha verificado que el retiro de la carga del usuario luego de vencido el periodo libre de pago del servicio de energía y monitoreo de contenedores refrigerados, ocurriera por alguna deficiencia en los servicios brindados por la Entidad Prestadora.*

### VISTOS:

El expediente N° 97-2018-TSC-OSITRAN, relacionado con el recurso de apelación interpuesto por RANSA COMERCIAL S.A. (en lo sucesivo, RANSA) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° 10-2018-RCL/DPWC por DP WORLD CALLAO S.R.L. (en lo sucesivo, DP WORLD o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES:

- 1.- El 13 de febrero de 2018, RANSA interpuso reclamo ante DP WORLD solicitando la devolución de US\$ 73.75 (Setenta y tres con 75/100 Dólares), cobrado por concepto de Energía y Monitoreo de Contenedores Refrigerados mediante la Factura N° 002-00263889; señalando lo siguiente:
  - i. El tarifario de DP WORLD indica que no se facturará al usuario el servicio de Energía y Monitoreo de Contenedores Refrigerados hasta 24 horas después de la descarga en caso de mercadería de importación.
  - ii. El contenedor N° SUDU1101078 arribó al Terminal Portuario en la nave CARTAGENA EXPRESS. En la medida que el término de la descarga ocurrió el 9 de diciembre de 2017 a las 9:20 horas, el periodo de libre uso de energía y monitorio concluyó el 10 de diciembre de 2017 a las 9:19 horas. No obstante, APM le entregó el referido contenedor recién el 10 de





diciembre de 2017 a las 10:22 horas, es decir, fuera del plazo de libre de pago y por causas que resultan imputables a la Entidad Prestadora.

- iii. El Reglamento Tarifario y de Política Comercial de DP WORLD establece que los contenedores pueden retirarse del Terminal Portuario o mediante el mecanismo de cita por contenedor específico o mediante el uso de citas por bloque de contenedores; no existiendo limitación alguna para que el usuario, sea Agente de Aduana o depósito extra-portuario, como ocurre en el caso de RANSA, pueda escoger cualquiera de las referidas modalidades de cita para el retiro de los contenedores, sin importar que el contenedor sea de carga seca o *reffer*.
  - iv. No obstante, al acceder al portal web de DP WORLD, verifican que como depósito extra-portuario, únicamente se les permite generar citas por número específico de contenedores para los casos de los contenedores IMO<sup>1</sup>, OOG<sup>2</sup> y DAÑO MAYOR<sup>3</sup>, y no así para los contenedores tipo *reffer*, con lo cual se les obliga a generar citas de retiro por bloque.
  - v. Las citas por bloque de contenedores permiten a DP WORLD entregar al usuario los contenedores que se encuentren disponibles, sin que se les identifique por su número, lo que perjudica económicamente a los usuarios, al encontrarse obligados a asumir el cargo por energía y monitorio de contenedores refrigerados cuando son entregados fuera del plazo libre de pago.
  - vi. El 10 de diciembre de 2017, RANSA tenía generadas cuarenta (40) citas para el retiro de contenedores por bloque, catorce (14) de las cuales se encontraban programadas entre las 5:00 y 9:00 horas de ese mismo día, ocurriendo que si DP WORLD hubiera actuado diligentemente, pudo haberles entregado el contenedor N° SUDU1101078 utilizando cualquiera de estas citas.
- 2.- Mediante Resolución N° 1 notificada el 7 de marzo de 2018, DP WORLD resolvió el reclamo presentado por RANSA declarándolo infundado por los siguientes argumentos:
- i.- El sistema *online* de DP WORLD contempla la opción de generar citas para carga especial IMO, OGG y DAÑO AMYOR debido a que estos contenedores requieren para su despacho condiciones especiales de retiro, como el uso de transporte especial. Sin embargo, ello no impide que los usuarios gestionen presencialmente en sus ventanillas y/o por correo electrónico, requerimientos especiales para el despacho específico de contenedores tipo *reffer*, los cuales deberán ser validados previamente teniendo en cuenta el impacto que ello pueda ocasionar en el despacho de otros contenedores.
  - ii.- De acuerdo con lo establecido en las cláusulas 8.1 y 8.2 del Contrato de Concesión, la Entidad Prestadora tiene derecho de disponer la organización de los servicios dentro del terminal, así

<sup>1</sup> Contenedores con carga peligrosa.

<sup>2</sup> Contenedores cuyas cargas exceden sus dimensiones.

<sup>3</sup> Contenedores con daños.





como de tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento.

- iii.- RANSA ha manifestado que en otros procedimientos, haciendo uso de su derecho de petición, realiza coordinaciones con el área de operaciones de DP WORLD para la gestión de citas.
  - iv.- En el caso materia de análisis no existe evidencia de que RANSA haya utilizado ningún mecanismo alternativo (apersonamiento a ventanilla o envío de correo electrónico) para gestionar una cita por contenedor específico para el caso del contenedor N° SUDU1101078, ocurriendo que gestionó la cita de retiro por bloque, lo que habilitaba a DP WORLD a retirar el número de contenedores disponibles.
  - v.- Habiendo RANSA tramitado el retiro por bloque de contenedores y en la medida que en ningún momento DP WORLD ofreció ni aceptó realizar el despacho prioritario del contenedor N° SUDU1101078, fue responsabilidad del usuario retirar dicho contenedor dentro del periodo de 24 horas libres de pago del servicio de energía y monitorio de *reffer*.
- 3.- Con fecha 28 de marzo de 2018, RANSA interpuso recurso de apelación contra lo resuelto por DP WORLD en el expediente N° 10-2018-RCL/DPWC; manifestando lo siguiente:
- i. Si bien es cierto que los contenedores *reffer* no necesitan un transporte especial para su retiro, si deben ser retirados del Terminal Portuario lo antes posible, pues DP WORLD únicamente otorga 24 horas libres contadas desde el término de la descarga para su retiro sin generar costos por energía y monitoreo.
  - ii. En caso de la citas por retiro en bloque, el operador portuario se encontraría facultado para entregarles contenedores cuya descarga recién hubiera culminado en el mismo día, dejando pendiente la entrega de contenedores de una nave cuyo término de la descarga ocurrió hace dos días; generándose injustamente el servicio de energía y monitoreo de contenedores refrigerados que debe asumir el usuario.
  - iii. Así como la opción de retiro en bloque resulta inviable para el retiro de los contenedores IMO, OOG y DAÑO MAYOR; también resulta inviable para realizar el retiro de los contenedores *reffer*, debido al corto tiempo con el que se cuenta para su retiro antes de que se generen costos por el servicio de energía y monitoreo.
  - iv. DP WORLD ha señalado que resultaría posible realizar requerimientos especiales para solicitar el retiro prioritario de contenedores acercándose a ventanilla o a través de correos electrónicos; no obstante, en otros procedimientos de reclamo DP WORLD ha señalado que no resulta posible que los usuarios soliciten el retiro de sus contenedores mediante correo electrónico, sino que deben gestionar sus citas de retiro vía web.





- v. DP WORLD nunca le informó que podían solicitar citas de retiro de un contenedor específico mediante correo electrónico, ni tampoco muestra evidencia de que haya hecho de conocimiento público tal información, utilizando dicho argumento únicamente para justificar la limitación de su sistema.
  - vi. Asimismo, DP WORLD señala que la solicitud de requerimiento especial será sometida a evaluación, es decir, no sería de aprobación automática, sin indicar cuando tiempo tomará tal evaluación.
  - vii. En atención a lo señalado, solicitaron por correo electrónico el despacho prioritario de un contenedor *reffer* descargado de la nave SANTA RITA, ocurriendo que no lograron recibir respuesta alguna de parte del personal de la Entidad Prestadora aceptando o generando la cita solicitada.
- 4.- El 20 de abril de 2018, DP WORLD elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la correspondiente absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos en su Resolución N° 1 y añadiendo lo siguiente:
- i.- Si el usuario quería retirar el contenedor N° SUDU1101078 dentro de las 24 horas libres de pago, debió realizar las gestiones necesarias que establece el procedimiento y adoptar las precauciones correspondientes para su retiro oportuno.
  - ii.- En efecto, en el mes de diciembre de 2017, RANSA debía retirar setecientos (704) contenedores descargados de treinta y nueve (39) naves diferentes. En un 57 % de los casos RANSA efectuó retiros parciales de las descargas de cada nave, provocando que los contenedores que no fueron retirados se acumulen con los que estuvieron próximos a descargar.
  - iii.- Se puede concluir que la cantidad de contenedores de importación destinados a RANSA, supera su capacidad de gestión de citas y su capacidad operativa de flota vehicular, provocando que se acumulen en el almacén de DP WORLD y generen los respectivos servicios de uso de área operativa y/o energía y monitoreo de *reffer*.
  - iv.- No existe evidencia de que RANSA haya intentado gestionar una cita de retiro por contenedor específico para el retiro de la unidad que reclama. Además, el haber obtenido una cita para el retiro del contenedor reclamado no asegura *per se* que este sea retirado del Terminal Portuario dentro de las 24 horas luego de la descarga, pues el usuario no contaría con mayores prerrogativas en el retiro de su carga, como es la de obtener un retiro inmediato o preferente, sino únicamente la individualización de su despacho.
  - v.- La oportunidad en el retiro de un contenedor dependerá además de una gestión oportuna de citas una vez concluida la descarga así como la disponibilidad de una flota vehicular suficiente, congestión vehicular en las calles, entre otros.







- vi.- DP WORLD brinda a sus usuarios capacitaciones en el funcionamiento y uso de su sistema *on line*, comprobando que RANSA fue debidamente capacitada en su uso el 20 de junio de 2017. En estas capacitaciones se informa a los usuarios acerca de la posibilidad de realizar coordinaciones con su área operativa para la habitación de citas.
  - vii.- RANSA parte de la idea equivocada de que DP WORLD tiene la obligación de entregar todas la citas que requieran, sean en bloque o específicas, en cualquier fecha y horario; con la finalidad de salvaguardar que no se generen cargos por los servicios que se le presta; no obstante, la Entidad Prestadora brinda un servicio público con la infraestructura, diseño y condiciones aprobadas por la Autoridad Portuaria Nacional.
  - viii.- La infraestructura que administra tiene una capacidad limitada de garitas de atención y equipamiento portuario, estableciéndose la planificación de las operaciones a fin de explotar los bienes con la mayor eficiencia posible y cumplir con los niveles de servicio y productividad establecidos en el Contrato de Concesión. Bajo esta lógica, DP WORLD estableció el sistema de citas, diseñado para racionalizar su uso y ordenar la llegada de los usuarios.
  - ix.- En relación al correo electrónico adjuntado mediante el cual el usuario pretende alegar que solicitó el retiro de un contenedor específico, cabe señalar que dicho contenedor no se encuentra vinculado al reclamo interpuesto por RANSA.
- 5.- El 8 de mayo de 2019, se realizó la audiencia de vista con la asistencia de la representante de DP WORLD quien procedió a dar su informe oral reiterando los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento, quedando la causa al voto.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 6.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 1 emitida por DP WORLD.
  - ii.- Determinar si DP WORLD tiene derecho a requerir a RANSA el pago de la factura N° 002-00263889.

## III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 7.- De la revisión del expediente administrativo, se verifica que la materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de RANSA respecto del cobro de la factura N° 002-00263889 por concepto de uso de área operativa emitida por DP WORLD. Al respecto, el artículo





33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN), establece que el procedimiento de solución de reclamos de usuarios ante las entidades prestadoras comprende, entre otros, los reclamos sobre la facturación y el cobro de los servicios por uso de infraestructura<sup>4</sup>. Dicho supuesto también se encuentra recogido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD<sup>5</sup> (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de DP WORLD); por lo que, en concordancia con el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>6</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

- 8.- De conformidad con el literal b) del artículo 26 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD<sup>7</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 9.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 1 fue notificada a RANSA con fecha 7 de marzo de 2018.
  - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 28 de marzo de 2018.
  - iii.- RANSA apeló con fecha 28 de marzo de 2018, verificándose que el recurso de apelación fue interpuesto dentro del plazo legal.
- 10.- Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas, así como en cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, "TUO de la LPAG")<sup>8</sup>.

<sup>4</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN  
Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la entidad prestadora".

<sup>5</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DP WORLD, aprobado por la Resolución N° 070-2011-CD-OSITRAN.

"6. Materia de Reclamos

(...)

- 6.1. La facturación y el cobro de los servicios por uso de la INFRAESTRUCTURA PORTUARIA."

<sup>6</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

"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".

<sup>7</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD, aprobado por la Resolución N° 070-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 26°.- Medios impugnatorios:

(...)

b.- Recurso de Apelación

Contra la resolución emitida por DP WORLD CALLAO que resolvió el reclamo @ recurso de reconsideración, procede la interposición de recurso de apelación.

El recurso de apelación deberá interponerse ante DP WORLD CALLAO dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.

(...)"

<sup>8</sup> TUO de la LPAG

"Artículo 218.- Recurso de apelación





- 11.- 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 los sustentan.

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

a) **Sobre el servicio estándar y el servicio especial de Energía y Monitoreo de Contenedores Refrigerados**

- 12.- El Contrato de Concesión para el diseño, construcción, financiamiento, conservación y explotación del Terminal Muelle Sur en el Terminal Portuario del Callao (en adelante, el Contrato de Concesión), establece en sus cláusulas 1.20.86, 1.20.87 y 1.20.88, las definiciones de Servicios, Servicio Estándar y Servicios Especiales, respectivamente, de la siguiente manera:

**1.20.86. Servicios**

*Son los Servicios Estándar y los Servicios Especiales, indistintamente, que serán prestados por el CONCESIONARIO a los Usuarios.*

**1.20.87. Servicios Estándar**

*Son los servicios que, acorde a lo indicado en la Cláusula 8.14, el CONCESIONARIO prestará, tanto a la Nave como a la carga respecto de los cuales cobrará las Tarifas correspondientes. Estos servicios se prestarán obligatoriamente a todo Usuario que los solicite, cumpliendo necesariamente los Niveles de Servicio y Productividad señalados en el Anexo 3.*

**1.20.88. Servicios Especiales**

*Son los servicios distintos a los Servicios Estándar que el CONCESIONARIO está facultado a prestar, cuyos términos y condiciones son libremente pactados por las partes y por los cuales el CONCESIONARIO tendrá el derecho de cobrar un Precio y cuya prestación no podrá estar condicionada a la contratación de los Servicios Estándar. Dichos servicios deberán prestarse respetando los principios establecidos en el Artículo 14.3 de la LSPN, según corresponda. Ello no perjudica el derecho de los Usuarios de exigir alternativamente la prestación de los Servicios Estándar”.*

- 13.- De la lectura de las cláusulas citadas se puede advertir que el Contrato de Concesión prevé que los servicios que se brindan en el Terminal Portuario son, en principio, servicios portuarios, respecto de los cuales la Entidad Prestadora se encuentra legitimada a cobrar una tarifa o un precio, la que debe ser puesta en conocimiento de los usuarios a través del respectivo Tarifario, Reglamento de Tarifas, Precios y/o política comercial, conforme lo establece el artículo 8.18 del referido Contrato de Concesión<sup>9</sup>.

*El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.”*

<sup>9</sup> **Contrato de Concesión**

- 8.18. El CONCESIONARIO se obliga a poner en conocimiento de los Usuarios, a través de su página Web u otro medio, el reglamento de Tarifas, Precios y normas aplicables, por las actividades y Servicios que establezca, sin perjuicio de las Normas Regulatorias aplicables..





- 14.- Ahora bien, respecto del servicio de Energía y Monitoreo de Contenedores Refrigerados, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP WORLD establece que el mismo comprende la recepción de contenedores refrigerados, incluyendo su conexión y desconexión, control de instrucciones de carta de temperatura y monitoreo especial durante el primer día (periodo crítico).
- 15.- Además, el referido tarifario señala que se encuentra libre de pago por el uso del servicio de Energía y Monitoreo para Contenedores Refrigerados, el tiempo de operaciones de la nave, y desde 12 horas antes del *reefer cut off* en caso de exportación o hasta las 24 horas después de la descarga de la nave en operaciones de importación.
- 16.- En ese sentido, en caso de importación de contenedores refrigerados, después de las 24 horas contadas desde la descarga de la nave se aplicará el cobro por el uso del servicio especial de Energía y Monitoreo.

b) **Sobre la organización de los servicios que brinda DP WORLD**

- 17.- En virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, DP WORLD tiene entre sus prerrogativas adoptar las decisiones que considere más convenientes para la adecuada operación y funcionamiento del Terminal Portuario, entre las cuales se encuentra la facultad de emitir sus políticas comerciales y operativas, ostentando la explotación exclusiva de los bienes y servicios de la Infraestructura Portuaria, como se aprecia a continuación:

*"2.5. El CONCEDENTE y la APN declaran y reconocen expresamente que la entrega en Concesión para el diseño, Construcción, financiamiento, Conservación y Explotación del Nuevo Terminal de Contenedores - Zona Sur, se encuentra dentro de los alcances de lo dispuesto en los Artículos 10.3 y 11.3 de la LSPN, y, en consecuencia, **se le reconoce al CONCESIONARIO el derecho a la Ejecución y/o Prestación Exclusiva de todos y cada uno de los Servicios que se puedan brindar dentro del Nuevo Terminal de Contenedores Zona Sur, el mismo que califica como infraestructura portuaria nueva.**"*

*"8.1. La Explotación del Nuevo Terminal de Contenedores - Zona Sur por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión en las Obras, **así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a mantener la operatividad de dicha Infraestructura Portuaria y prestar los Servicios a los Usuarios dentro de los estándares especificados en el Expediente Técnico y en los anexos del Contrato.**"*

*El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización de los Servicios dentro del Nuevo Terminal de Contenedores - Zona Sur y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes y Disposiciones Aplicables. Este derecho comprende la libertad del CONCESIONARIO en la dirección y gestión del negocio, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato y en las Leyes y Disposiciones Aplicables.*

**"REGLAMENTOS INTERNOS**







8.9. El CONCESIONARIO pondrá en conocimiento del REGULADOR en un plazo no mayor de doce (12) meses contados desde la Fecha de Suscripción del Contrato, el proyecto del procedimiento de aplicación de Tarifas, así como sus políticas comerciales y operativas, los mismos que deberán cumplir con lo dispuesto en las Normas Regulatorias, incluyendo el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN.

Asimismo el CONCESIONARIO deberá presentar a los doce (12) meses contados desde la Fecha de Suscripción del Contrato, para la aprobación de la APN los siguientes documentos:

- a) Reglamento Operativo.
- b) Reglamento de seguridad, control y vigilancia del Terminal.
- c) Reglamento de prevención de accidentes y prácticas de seguridad para la operación del Terminal".

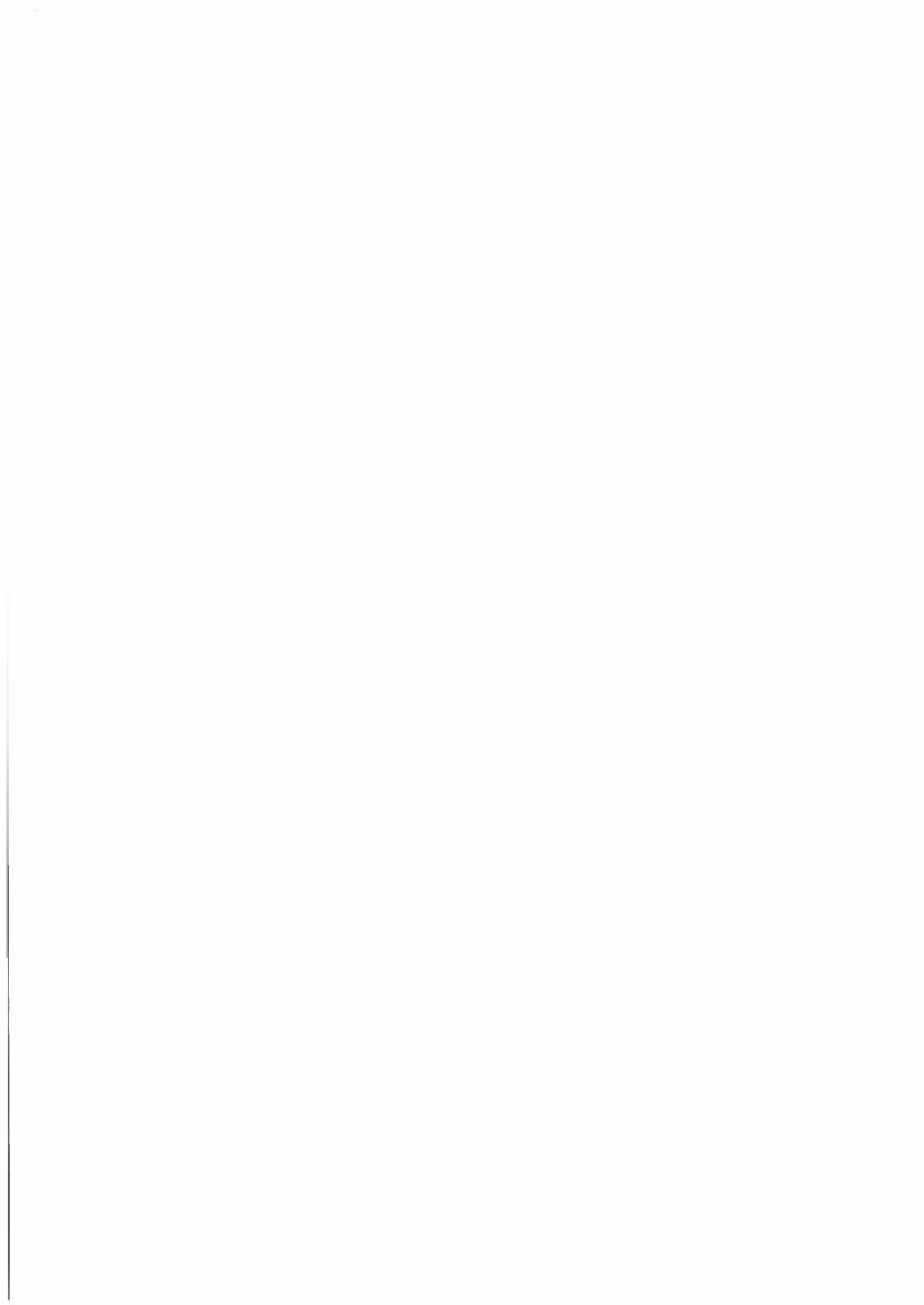
[El subrayado es nuestro]

"5.4. El CONCESIONARIO tendrá la Explotación exclusiva de los Bienes de la Concesión, que comprende la prestación exclusiva de los Servicios, el diseño y la ejecución de la Infraestructura Portuaria, así como el ejercicio de los derechos que sean necesarios para que cumpla con las obligaciones a su cargo establecidas en el Contrato y las Leyes y Disposiciones Aplicables".

[El subrayado es nuestro]

- 18.- De la aplicación conjunta de las cláusulas 8.1 y 5.4 del Contrato de Concesión, se advierte con claridad que es obligación y, a la vez, facultad de DP WORLD llevar a cabo la prestación de los servicios portuarios al interior del terminal, para lo cual la Entidad Prestadora debe organizar su prestación de acuerdo con los recursos (operativos y humanos) con los que cuente. Ello es consistente con un esquema regulatorio basado en un enfoque de mercado (*market-based approach*), que busca promover que los concesionarios, en contextos de industrias que enfrentan riesgos complejos e inciertos, planeen su propia actividad económica con el fin de satisfacer el interés público (*Performance-based regulation*). En ese sentido, lo que le interesa al Regulador (OSITRAN) es evaluar si la actividad desplegada por el Concesionario alcanza el resultado previsto en el Contrato de Concesión (*output*), dejando amplia libertad al concesionario para utilizar cualquier medio o tecnología que le permita obtener ese resultado.<sup>10</sup>
- 19.- En razón de ello, DP WORLD puede administrar el terminal, destinar recursos, coordinar y realizar todo tipo de acciones que estime necesaria de manera autónoma. Dicho de otro modo, lo que el Contrato le otorga al Concesionario es la facultad de gestionar el terminal de la manera que más le resulte conveniente, respetando, claro está, sus obligaciones contractuales y las normas legales vigentes.
- 20.- Por lo tanto, como administradora del Terminal Portuario, DP WORLD se encuentra facultada para establecer procedimientos para la correcta atención de la mercadería de los usuarios. Dichos procedimientos se encuentran regulados en su Reglamento de Operaciones, el cual es aprobado por la Autoridad Portuaria Nacional (APN).

<sup>10</sup> Ver COGLIANESE, C and LAZER, D (2003) "Management-Based Regulation: Prescribing Private Management to Achieve Public Goals", *Law & Society Review*, Volume 37, Issue 4, pp. 691-730.





c) **Sobre la atención del usuario para el retiro de sus contenedores**

21.- El artículo 10.2 del Reglamento de Operaciones de DP WORLD, en relación a los principios que deben regir la atención de los usuarios en el acceso al uso de la infraestructura del Terminal Portuario, establece lo siguiente:

**"10.2 Principios de Atención a Usuarios**

• DP WORLD CALLAO en su calidad de administrador portuario, solicitará a la Línea Naviera, 36 horas antes del arribo de la nave, la información electrónica que contenga la cantidad de contenedores a descargar y cargar ordenados por siglas y números, tipo, status, categoría, peso, Puerto de Descarga.

• Todos los clientes que van a recepcionar y/o despachar contenedores en las instalaciones de DP WORLD CALLAO serán atendidos previa cita para su posterior asignación de fecha y hora. En ese sentido, los transportistas que ingresen a nuestras instalaciones minimizarán el tiempo de espera para ser atendidos.

(...)"

22.- Como se observa, en su calidad de administradora del Terminal Portuario, DP WORLD estableció que la recepción y el despacho de los contenedores se realizará previa cita, justificando dicha medida en el hecho de que una vez que los transportistas ingresen a sus instalaciones, se minimizará el tiempo de espera para su atención.

23.- Asimismo, en su Reglamento Tarifario y de Política Comercial, DP WORLD señala lo siguiente:

***Atención al usuario para el retiro o recepción de contenedores.-***

*El ingreso al terminal por parte del usuario a través de sus unidades de transporte de carga, para el retiro o entrega de contenedores (en adelante "transacciones"), se sujetará a las condiciones que establezca DP World Callao.*

*Dichas transacciones deberán contar con una cita previamente solicitada y otorgada.*

(...)

*Las citas para el retiro de contenedores serán emitidas de acuerdo al siguiente procedimiento:*

**1. Retiro de contenedor específico (cita por N° de contenedor):**

El usuario podrá solicitar a DP World Callao la entrega de un contenedor determinado. Para ello, se deberá cumplir con lo siguiente:

a. La solicitud no deberá exceder las 48 horas al término de la descarga de la nave.

b. La solicitud de cita se realizará de modo presencial, únicamente a través de un agente despachador debidamente identificado y autorizado ante SUNAT.





- c. Identificación previa de la empresa de transportes registrada en DP World Callao para el retiro de carga.
- d. Identificación previa del chofer, la placa del tracto y de la plataforma, registrada en DP World Callao para el retiro de carga. Asimismo, conjuntamente con la empresa de transportes, deben haber sido individualizados y autorizados por el usuario o su representante.
- e. Declaración jurada del cliente de contar con la disponibilidad y los recursos logísticos necesarios para retirar el número de contenedores para los cuales ha pedido cita.
- f. Presentar las autorizaciones de las autoridades correspondientes, de ser el caso.

(...).

## 2. Retiro por bloque de Contenedores:

La solicitud de retiro por bloque permite la entrega de los contenedores referidos a un depósito extra portuario, un documento de transporte u otro similar, sin que se los individualicen por su número u otra forma de identificación. Para ello, se deberá cumplir con lo siguiente:

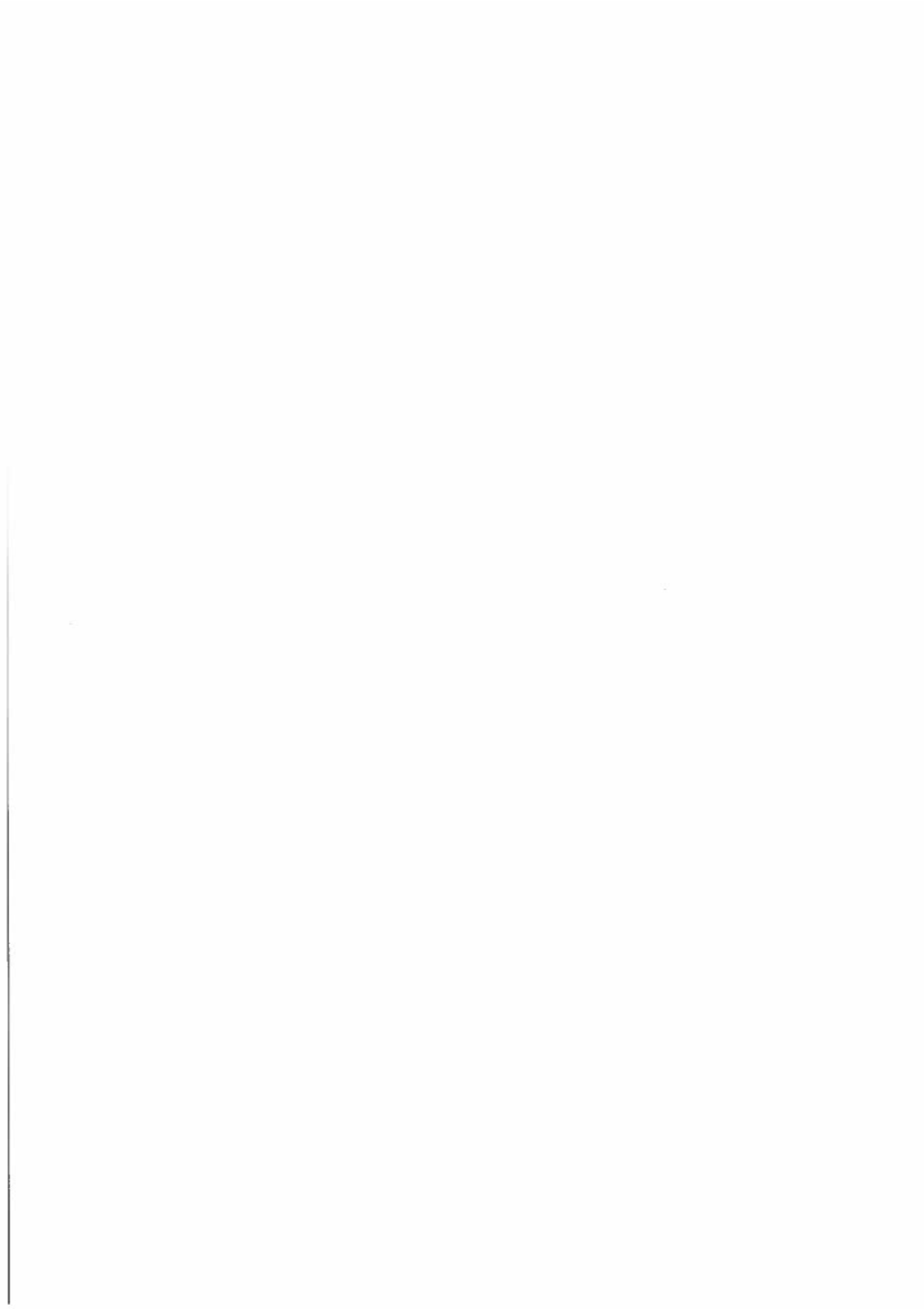
- a. La solicitud de cita se realizará de modo presencial, únicamente a través de un agente despachador debidamente identificado y autorizado ante SUNAT.
- b. Identificación previa de la empresa de transportes registrada en DP World Callao para el retiro de carga.
- c. Identificación previa del chofer, la placa del tracto y de la plataforma, registrados en DP World Callao para el retiro de carga.

(...).

- 24.- Como se advierte del citado Reglamento, DP WORLD cuenta con dos procedimientos para la generación de citas y el retiro de contenedores del Terminal Portuario por parte de los usuarios. El primero de estos procedimientos permite al usuario retirar un contenedor específico, tramitando su cita según el número del contenedor que piensa recoger. En el segundo, el retiro de los contenedores se realiza en bloque, es decir, DP WORLD entregará al usuario aquellos contenedores que se encuentren disponibles, en igual número a la cantidad de citas otorgadas.

### d) Respecto del cobro de la factura 002-00263889 materia del presente procedimiento

- 25.- De acuerdo con lo señalado por las partes, el contenedor N° SUDU1101078 fue descargado de la nave CARTAGENA EXPRESS el 9 de diciembre de 2017 a las 9:20 horas, por lo que el periodo de libre uso de energía y monitoreo de contenedores refrigerados concluyó el 10 de diciembre de 2017 a las 9:19 horas.
- 26.- Al respecto, RANSA ha reconocido que efectivamente retiró del Terminal Portuario, más allá del periodo de 24 horas libres de pago, el contenedor refrigerado N° SUDU1101078, no siendo este un punto controvertido en el presente procedimiento.
- 27.- Sin embargo, la apelante cuestiona el cobro realizado por DP WORLD por el servicio de energía y monitoreo de contenedores refrigerados alegando que no le habría sido posible obtener una cita para el retiro específico del contenedor N° SUDU1101078 a través del sistema *online* de la Entidad





Prestadora, pese a que el Reglamento Tarifario y de Política Comercial de DP WORLD no establecería limitación alguna para que RANSA, en su calidad de depósito extra portuario, pueda solicitar este tipo de citas. Asimismo, señaló que DP WORLD pudo haberle entregado el referido contenedor dentro del periodo de libre de pago con algunas de las citas por bloque que ya tenía generadas.

- 28.- Por su parte, DP WORLD ha manifestado que antes de escoger la modalidad de retiro por bloque, RANSA pudo solicitar el retiro del contenedor N° SUDU1101078 mediante una cita por contenedor específico acercándose presencialmente a la ventanilla del Terminal Portuario o por la vía del correo electrónico. No obstante, manifestó que no existe evidencia de que RANSA haya intentado gestionar una cita de retiro de contenedor específico para la unidad que reclama; así como que si RANSA quería retirar dicho contenedor dentro de las 24 horas siguientes a su descarga, debió de realizar las gestiones necesarias y adoptar las precauciones del caso; verificándose por el contrario que durante el mes de diciembre efectuó retiros parciales de su mercadería ocasionando que esta fuera acumulándose en los almacenes de DP WORLD junto con la mercadería que recién se descargaba.
- 29.- Cabe recordar que de acuerdo con lo establecido en las cláusulas 8.1 y 5.4 de su Contrato de Concesión, DP WORLD tiene la facultad de organizar la prestación de los servicios portuarios de acuerdo con los recursos (operativos y humanos) con los que cuente, adoptando las decisiones que considere más convenientes para la adecuada operación y funcionamiento del Terminal Portuario, entre las cuales se encuentra el sistema de citas para la recepción y el despacho de contenedores.
- 30.- En ese sentido, teniendo DP WORLD la facultad de administrar el Terminal Portuario de forma autónoma, resulta la encargada de gestionar el adecuado despacho de los contenedores con carga seca, así como aquellos refrigerados, procurando la gestión eficiente del área de almacenamiento de contenedores dentro del Terminal Portuario que administra en beneficio de los usuarios, respetando sus obligaciones contractuales y legales vigentes.
- 31.- En atención a ello, el Reglamento de Tarifas y de Política Comercial de DP WORLD establece que pueden generarse dos modalidades de citas para el retiro de contenedores del Terminal Portuario: i) por contenedor específico; y, ii) en bloque.
- 32.- Así, mientras que en el caso del retiro por contenedor específico, DP WORLD se obliga a entregar al usuario un contenedor determinado según lo solicitado por este; en el caso del retiro en bloque de contenedores, la Entidad Prestadora entregará al usuario aquellos que se encuentren disponibles, esto es, todos aquellos contenedores asignados a un mismo depósito temporal, incluidos los de mayor antigüedad y los recién descargados, cuyos servicios portuarios ya fueron completamente cancelados.
- 33.- A lo largo del procedimiento, RANSA ha manifestado que el sistema *online* de citas de DP WORLD no permite a los usuarios, en calidad de depósito extra portuarios, tramitar citas por contenedor específico para el caso de los contenedores *reffer*.







- 34.- Al respecto, DP WORLD ha manifestado que el usuario tenía la posibilidad de escoger la modalidad de retiro por contenedor específico de modo presencial en las ventanillas del Terminal Portuario o mediante correo electrónico conforme se encuentra previsto en su Reglamento de Tarifas y de Política Comercial.
- 35.- Ahora bien, cabe recordar que, las disposiciones contenidas en el Reglamento Tarifario y de Política Comercial de DP WORLD, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 1392 del Código Civil, constituyen cláusulas generales de contratación que una vez aceptadas por el usuario, se constituirán como condiciones contractuales que regirán su relación comercial con la Entidad Prestadora. Consecuentemente, las disposiciones presentes en el Reglamento de Tarifas y de Política Comercial de DP WORLD, mediante el cual se establece que pueden generarse citas para el retiro de contenedores del Terminal Portuario por contenedor específico o en bloque, constituye una cláusula general de contratación que regirá la relación comercial entre la Entidad Prestadora y el usuario en los servicios que este solicite.
- 36.- Sobre el particular, cabe señalar que RANSA no ha acreditado que antes de escoger la modalidad de retiro en bloque, hubiese solicitado presencialmente ante la ventanilla del Terminal Portuario una cita de retiro específico para el contenedor N° SUDU1101078 y que dicha petición no hubiera sido atendida.
- 37.- Asimismo, si bien mediante correo electrónico de fecha 25 de marzo de 2018<sup>11</sup>, se aprecia que RANSA solicitó a DP WORLD se le emitiera una cita por contenedor específico para recoger la unidad N° SUDU8170131 descargada de la nave SANTA RITA, dicho medio probatorio no resulta pertinente analizar en el presente caso, pues hace referencia a un contenedor distinto del reclamado, esto es, el contenedor N° SUDU1101078. Consecuentemente, tampoco se ha acreditado que el usuario haya solicitado vía correo electrónico una cita de retiro específico para el contenedor materia de reclamo y no hubiera sido atendida por DP WORLD.
- 38.- En consecuencia, RANSA no ha acreditado a lo largo del presente procedimiento que antes de escoger la modalidad de retiro en bloque, hubiera solicitado presencialmente ante la ventanilla del Terminal Portuario o vía correo electrónico una cita de retiro específico para el contenedor N° SUDU1101078.
- 39.- En atención a lo expuesto, en la medida que en el presente caso se verifica que RANSA generó citas para el retiro de sus contenedores en bloque, como ya se ha señalado DP WORLD se encontraba obligada de entregar al usuario aquellos que se encontraran disponibles, esto es, todos aquellos contenedores asignados a un mismo depósito temporal, cuyos servicios portuarios ya fueron completamente cancelados.
- 40.- Consecuentemente, habiendo tramitado el usuario el retiro en bloque de sus contenedores y permanecido estos en el Terminal Portuario más allá del plazo de 24 horas de libres de pago de energía y monitoreo, correspondía a RANSA programar diligentemente su retiro y gestionar la

---

<sup>11</sup> Folio 44





cantidad de citas suficientes de forma oportuna, contando con la flota vehicular necesaria para afrontar el retiro de todos sus contenedores sin incurrir en costos por el servicio de energía y monitoreo de contenedores refrigerados.

- 41.- No obstante, se ha verificado de los cuadros elaborados por DP WORLD durante el periodo correspondiente al mes de diciembre<sup>22</sup>, que RANSA había venido realizando retiros parciales de su mercadería, esto es, que no tramitó oportuna y adecuadamente sus citas para el retiro de contenedores, no habiendo contado con la flota vehicular suficiente para afrontar su retiro total, ocasionando que sus contenedores se acumularan en el almacén de la Entidad Prestadora.
- 42.- Cabe señalar que los usuarios conocen de la operatividad portuaria así como que las actividades deben de realizarse de manera constante e ininterrumpida, por lo que si el usuario de una determinada carga no gestionó de manera oportuna el retiro de su carga luego de finalizada su descarga, el Terminal Portuario no podría detenerse en la prestación de sus servicios, correspondiéndole seguir atendiendo a los usuarios conforme a las solicitudes presentadas en orden de prelación en relación a los requerimientos de los usuarios en orden de llegada.
- 43.- En atención a lo expuesto, no habiéndose acreditado deficiencia alguna en los servicios brindados por DP WORLD que haya ocasionado el retiro de la carga de RANSA luego de vencido el periodo de 24 horas libres de pago del servicio de energía y monitoreo de contenedores refrigerados, corresponde que la apelante cancele los servicios brindados por DP WORLD.
- 44.- Finalmente, debe precisarse que el hecho de que un usuario cuente con una cita para el retiro de un contenedor específico no asegura que dicha unidad sea retirada del Terminal Portuario dentro del periodo de 24 horas libres de pago de energía y monitoreo de *reffer*, debiendo considerarse factores tales como la oportunidad en la cual se solicita la referida cita, así como que el usuario cumpla con enviar los camiones para su recojo en la fecha y hora indicadas.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>23</sup>;

## SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión Resolución N° 1 emitida en el Expediente N° 10-2018-RCL/DPWC que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por RANSA COMERCIAL S.A. contra DP WORLD

<sup>22</sup> Folio 77

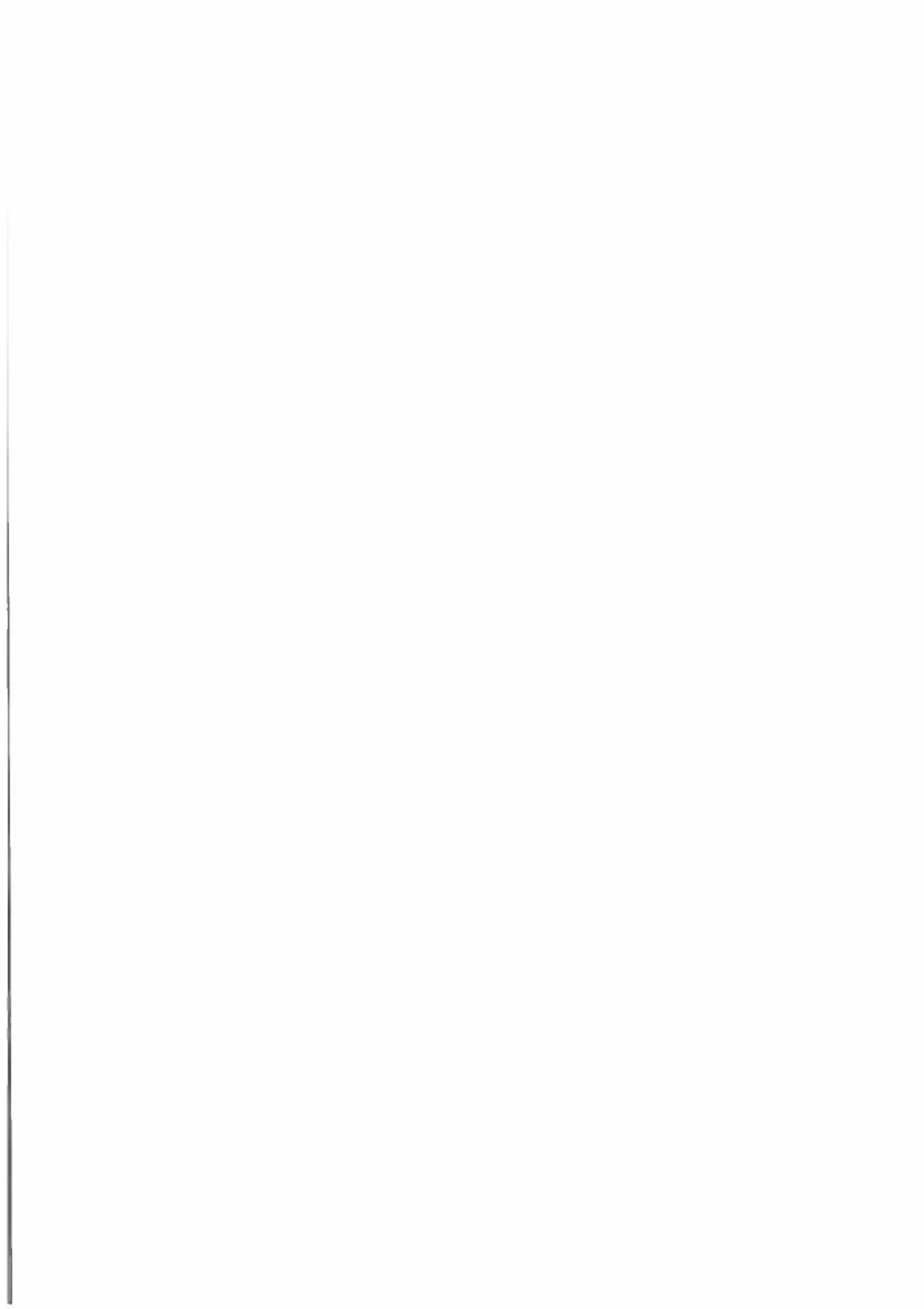
<sup>23</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"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° 097-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

CALLAO S.R.L. relacionada con el cobro de la factura N° 002-00263889 emitida por concepto de energía y monitoreo de contenedores refrigerados.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** a RANSA COMERCIAL S.A. y a DP WORLD CALLAO S.R.L. la presente resolución.

**CUARTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.*

  
ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN

