



**EXPEDIENTE** : 147-2018-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° 35-2018-RCL/DPWC

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 22 de mayo de 2019

**SUMILLA:** *Corresponde revocar la resolución recurrida, en la medida que no habiéndose acreditado en el presente caso que la Entidad Prestadora hubiese brindado al usuario la información solicitada para el retiro de sus contenedores del terminal, no procedía el cobro por el servicio de "Energía y Monitoreo de Contenedores Refrigerados"*

#### VISTOS:

El expediente N° 147-2018-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° 35-2018-RCL/DPWC por DP WORLD CALLAO S.R.L. (en lo sucesivo, DP WORLD o la Entidad Prestadora); y,

#### CONSIDERANDO:

##### I.- ANTECEDENTES:

- 1.- El 20 de abril 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° 002-00280283; 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° SUDU8170131 arribó al Terminal Portuario en la nave SANTA RITA. En la medida que el término de la descarga ocurrió el 25 de marzo de 2018 a las 14:40 horas, el periodo de libre uso de energía y monitorio concluyó el 26 de marzo de 2018 a las 14:40 horas. No obstante, APM le entregó el referido contenedor recién el 27 de marzo de 2018 a las 01:09





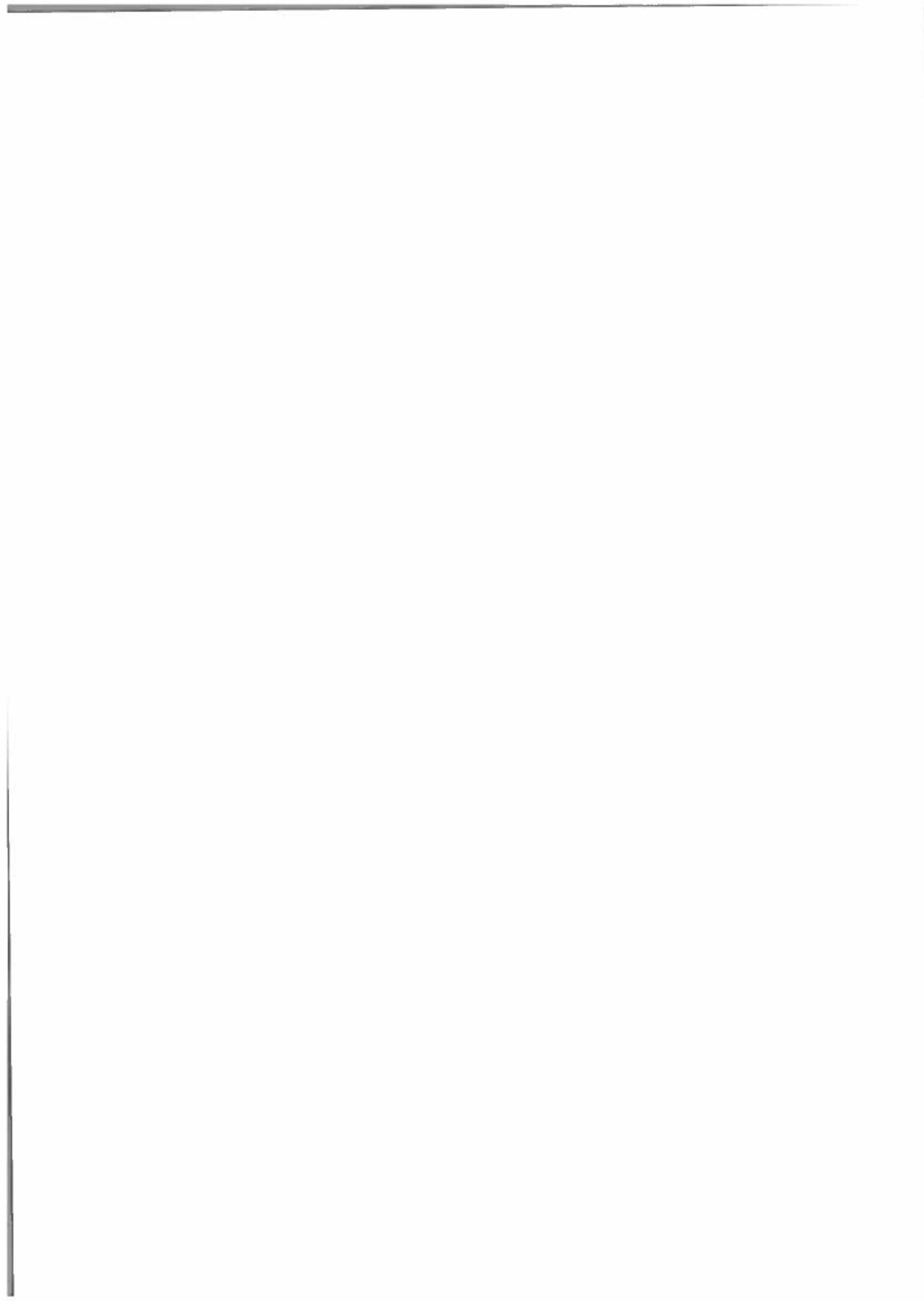
horas, es decir, fuera del plazo de libre de pago y por causas que resultan imputables a la Entidad Prestadora.

- 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 25 de marzo de 2018 a las 18:54 horas, envió un correo electrónico al personal de DP WORLD, solicitándoles que se sirvieran a generar una cita especial que les permita retirar el contenedor N° SUDU8170131 dentro del periodo de libre de uso de energía y monitorio de *reffer*.
- vii. Asimismo, a las 19:01 horas del 25 de marzo de 2018, solicitó a DP WORLD la habilitación de citas para el retiro en bloque de los contenedores descargados de la nave SANTA RITA, pues en su portal web únicamente había disponibilidad de citas a partir de las 23:00 horas del 26 de marzo de 2018, por lo que al no obtener respuesta inmediata a las 20:51 de ese mismo día, enviaron un nuevo correo con un recordatorio.
- viii. El 26 de marzo de 2018 a las 00:10 horas, el personal de DP WORLD le respondió indicando que se encontraban habilitadas citas para el retiro de su carga, sin mencionar nada en relación al pedido de cita especial para el retiro del contenedor refrigerado.
- ix. En tal sentido, el 26 de marzo de 2018 a las 00:31 horas, informaron a DP WORLD que habían procedido a generar citas en bloque para carga general (incluidas las del contenedor *reffer*), no obstante, no aceptarían cobro alguno por el servicio de energía y monitoreo del contenedor refrigerado, pues le fueron entregadas citas para el recojo de sus contenedores

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

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

<sup>3</sup> Contenedores con daños.





con posterioridad a que vencieran las 24 horas de libre pago, esto es, para el 27 de marzo de 2018.

- x. DP WORLD nunca respondió el correo electrónico mediante el cual solicitó la generación de una cita especial para el retiro de su contenedor refrigerado, por lo que se vio obligado a generar citas en bloque para el retiro de todos sus contenedores, incluido el contenedor N° SUDU8170131.
  - xi. RANSA no fue negligente al generar la cita para el retiro de contenedor *reffer*, pues los días 25 y 26 de marzo de 2018 no habían citas disponibles.
- 2.- Mediante Resolución N° 1 notificada el 15 de mayo de 2018, DP WORLD resolvió el reclamo presentado por RANSA declarándolo infundado por los siguientes argumentos:
- i.- RANSA parte de la idea equivocada de que DP WORLD tiene la obligación de entregar todas las citas que requieran, sean en bloque o específicas, en cualquier fecha y horario, con la finalidad de no generar 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.
  - ii.- La infraestructura que administra tiene una capacidad limitada de garitas de atención y equipamiento portuario, estableciéndose una 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 ordenando la llegada de los usuarios.
  - iii.- En ese sentido, adjuntó el reporte de citas correspondientes a los días 25 y 26 de marzo de 2018 extraído de su sistema, mediante el cual advierte que operaron con normalidad, habiendo proporcionado las citas disponibles para todos aquellos usuarios que las gestionaron oportunamente.
  - iv.- DP WORLD no le había negado a RANSA la entrega de citas por desorganización o un deficiente manejo del puerto, sino debido a que los horarios en los cuales el usuario buscaba las citas ya habían sido ocupados por otros usuarios que gestionaron sus citas con anterioridad.
  - v.- En el periodo comprendido entre el 18 y 31 de marzo de 2018, RANSA debía de retirar ciento noventa (190) contenedores descargados de diecinueve (19) naves diferentes. En un 42 % de los casos, RANSA efectuó retiros parciales de las descargas de cada nave, ocasionando que los contenedores que no fueran retirados se acumularan con los que estuvieran próximos a descargar.





- vi.- 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, ocasionando que se acumulen en el almacén de DP WORLD, generando el servicio de energía y monitoreo de *reffer*.
- 3.- Con fecha 4 de junio de 2018, RANSA interpuso recurso de apelación contra lo resuelto por DP WORLD en el expediente N° 35-2018-RCL/DPWC; manifestando lo siguiente:
- i. En otro procedimiento (Carta N° DA CL-DPWC.054.2018 – Exp. N° 010-2018-RCL/DPWC), DP WORLD indicó que los usuarios pueden gestionar citas de retiro para contenedores refrigerados con requerimientos especiales en su ventanilla o por correo electrónico a su área de operaciones, solicitando citas por número de contenedor específico.
  - ii. El área operativa de DP WORLD nunca respondió a su solicitud de fecha 25 de marzo de 2018 a las 18:54 horas, realizada mediante correo electrónico acerca de la emisión de una cita para el retiro de un contenedor específico, perdiendo tiempo valioso y teniendo finalmente que recurrir a la cita por bloque.
  - iii. Del reporte de citas enviado por DP WORLD se evidencia que varios usuarios lograron generar citas después de las 19:00 horas del 25 de marzo de 2018, a efecto de que se le entregaran sus contenedores a partir de las 00:00 horas del 26 de marzo de 2018. No obstante, RANSA recién pudo generar citas a partir de las 00:00 horas del 27 de marzo de 2018, lo que demuestra que DP WORLD no proporciona todas las citas que tiene disponibles, reservándolas para ciertos usuarios, dando un trato diferenciado.
  - iv. Según la consulta realizada en el portal web de DP WORLD el día 25 de marzo de 2018 a las 06:54 horas, únicamente había tres citas de retiro disponibles a las 23:00 horas del día 26 de marzo de 2018, las cuales no le permitirían retirar el contenedor *reffer* dentro de las 24 horas libres de pago del servicio de energía y monitoreo. Asimismo, a las 07:56 horas del 25 de marzo de 2018, ya solo quedaban citas disponibles para las 00:00 del 27 de marzo de 2018.
  - v. En ese sentido, la Entidad Prestadora si contaba con citas disponibles para el 25 y 26 de marzo de 2018, las que de haber sido entregadas a RANSA le hubieran permitido retirar el contenedor reclamado dentro del plazo libre de pago de energía y monitoreo de *reffer*.
- 4.- El 22 de junio 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.- 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. Lo anterior 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.- La falta de disponibilidad de citas en el horario que RANSA solicitaba mediante correo electrónico obedece a que estas ya habían sido obtenidas por otro usuario que gestionó sus citas con anterioridad.
  - iii.- DP WORLD otorgó el plazo libre de pago de energía y monitoreo de contenedores refrigerados como un incentivo para que los usuarios retiren esta clase de contenedores dentro de las 24 horas de descarga; no siendo su obligación entregar esta clase de contenedores dentro de dicho periodo de tiempo.
  - iv.- Asimismo, el haber obtenido una cita para el retiro del contenedor reclamado no asegura 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.- En relación al alegado trato preferencial que DP WORLD tendría con otros usuarios, se observa de las capturas de pantalla presentadas, que RANSA realizó búsquedas puntuales en el sistema de citas, como ocurrió el día 25 de marzo de 2018 a las 18:54 horas que ingresó al sistema y buscó citas para el 26 de marzo de 2018 a las 23:00 horas, mostrando 3 citas disponibles en ese horario. Ello no se contradice con el hecho de que otros usuarios hayan encontrado citas disponibles el 25 de marzo de 2018 a las 19:00 horas para el 26 de marzo de 2018 a las 00:00 horas, pues se trata de un horario diferente al buscado por RANSA.
  - vi.- Se evidencia del Reporte de Citas que el 93% de estas son demandadas por los usuarios con la debida anticipación, por lo que no es cierto que DP WORLD otorgue citas preferentemente a otros usuarios en perjuicio de RANSA, sino que estos las gestionan y obtienen antes.
- 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° 002-00280283.

### 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 puede establecer que la materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de RANSA respecto del cobro de la factura No02-00280283 por concepto de energía y monitoreo de contenedores refrigerados 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 15 de mayo de 2018.

<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 o 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.

(...)"





- ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 5 de junio de 2018.
  - iii.- RANSA apeló con fecha 4 de junio 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>.
- 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.*

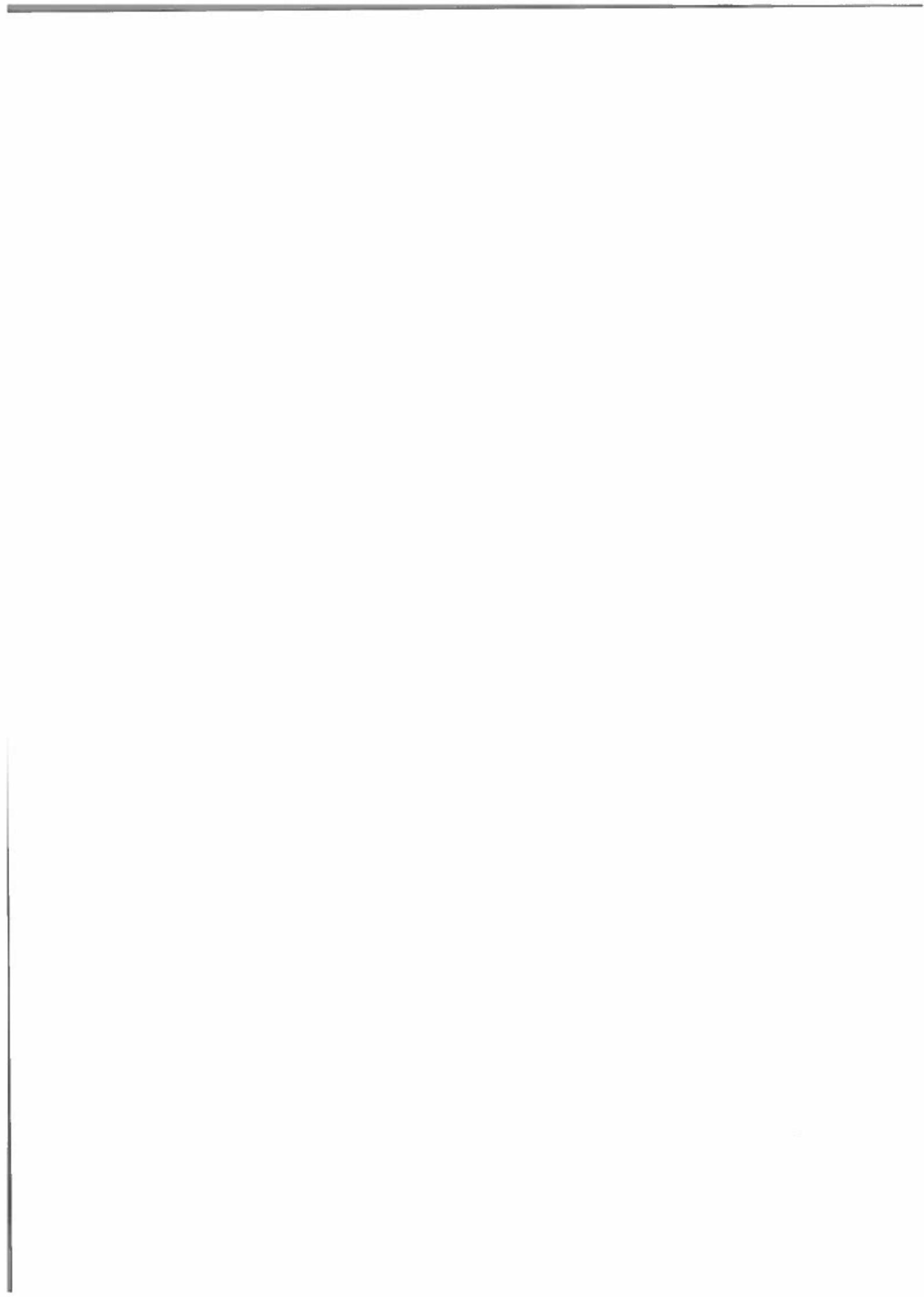
##### 1.20.88. Servicios Especiales

*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".*

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

"Artículo 218.- Recurso de apelación

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





- 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>.
- 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**

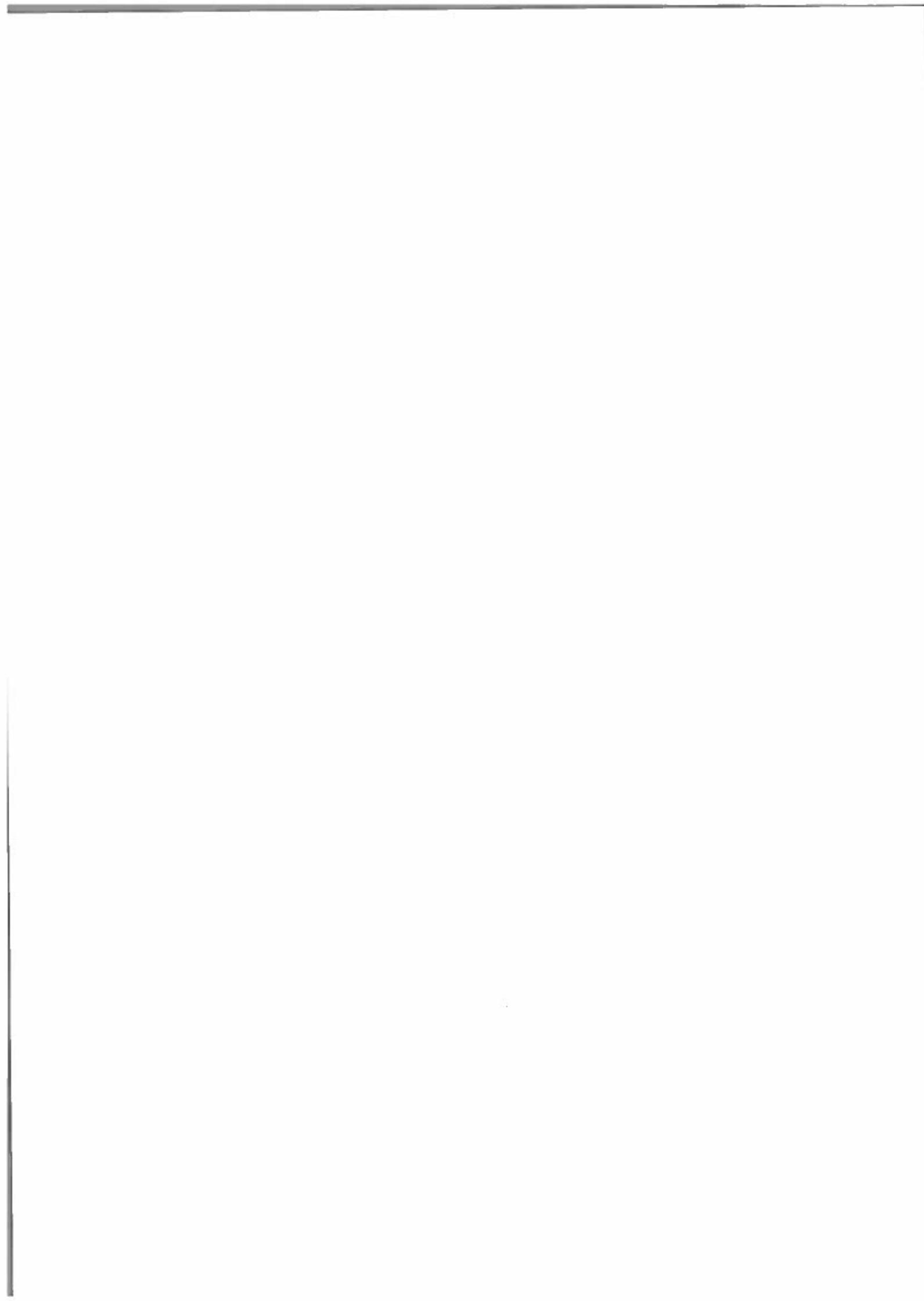
- 17.- En virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, DP WORLD tiene entre sus prerrogativas adoptar las decisiones que considere más convenientes para la adecuada operación y funcionamiento del Terminal Portuario, entre las cuales se encuentra la facultad de emitir sus políticas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

"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

<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.





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).

**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.-**

<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.





*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

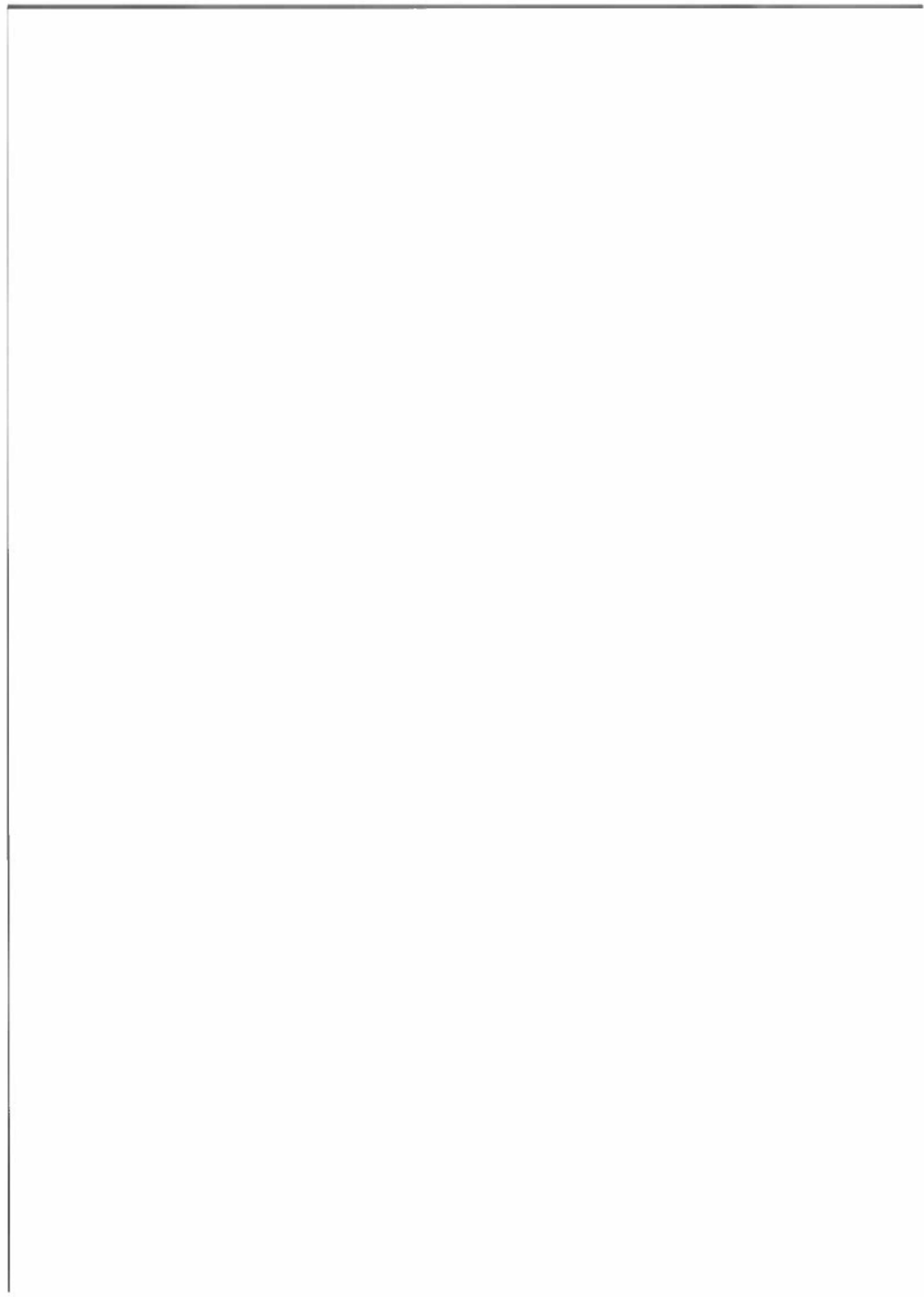




de los contenedores se realiza en bloque, es decir, DP WORLD entregará al usuario aquellos contenedores que se encuentren disponibles, en número igual a la cantidad de citas otorgadas.

**d) Respecto del cobro de la factura 002-00280283 materia del presente procedimiento**

- 25.- Del expediente administrativo se evidencia que RANSA ha reconocido que efectivamente retiró del Terminal Portuario, más allá del periodo de 24 horas libres de pago, el contenedor refrigerado N° SUDU8170131 no siendo este un punto controvertido en el presente procedimiento.
- 26.- Sin embargo, la apelante cuestiona que habiendo seguido las indicaciones de la Entidad Prestadora, a las 18:54 horas del 25 de marzo de 2018 le solicitó mediante correo electrónico que se le otorgara una cita especial para el retiro específico del contenedor N° SUDU8170131, no obteniendo respuesta alguna por parte de DP WORLD, por lo que finalmente tuvo que solicitar el retiro en bloque de todos los contenedores descargados de la nave SANTA RITA. Asimismo, manifestó que DP WORLD no estaría proporcionado todas las citas que tiene disponibles, reservándolas para ciertos usuarios, dándoles un trato diferenciado.
- 27.- Por su parte, DP WORLD ha manifestado que la falta de disponibilidad de citas en el horario que RANSA solicitaba mediante correo electrónico obedece a que dicho horario ya había sido ocupado por otro usuario que gestionó sus citas con anterioridad. Asimismo, manifestó que no estaría dando trato diferencial alguno entre sus usuarios, ocurriendo que otros usuarios a diferencia de RANSA gestionan sus citas oportunamente.
- 28.- Sobre el particular, 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.
- 29.- 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.
- 30.- 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.
- 31.- 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.

- 32.- Ahora bien, de acuerdo con lo señalado por DP WORLD, resulta posible que los usuarios escojan citas especiales por contenedor específico para el retiro de sus unidades *refer* a través de las ventanillas del Terminal Portuario o mediante el envío de un correo electrónico, ocurriendo que las solicitudes especiales brindadas por el usuario quedan sujetas a la aprobación previa del área de operaciones de la Entidad Prestadora.
- 33.- Por ello, a fin de retirar el contenedor materia de reclamo, RANSA manifestó que siguiendo las indicaciones de la DP WORLD, a las 18:54 horas del 25 de marzo de 2018 le envió el siguiente correo electrónico:

f/05

**Christiam Paulini Calmet Viera**

**De:** Eddy Orestes Luna Aleman  
**Enviado el:** domingo, 25 de marzo de 2018 18:54  
**Para:** Callao Planning  
**CC:** Callao Citas y Servicios (Callao.CitasyServicios@dpworldcallao.com.pe), Callao.Direccionamientos@dpworldcallao.com.pe, Callao Servicio al Cliente (Callao.ServicioalCliente@dpworldcallao.com.pe), LD RANSA Importaciones Terminal, LD RANSA Legal Comex, Christiam Paulini Calmet Viera, Jennifer Prado Oruna, Carlos Alberto Hernandez Ladera, Jean Paul Duffoo Torero, Guillermo Dedios Chumo, Andres Diaz Lescano, Benites Cerna, Miguel Arturo, Figueroa Paez, Dayer Jorge, Gonzales Lujan, Cesar  
**Asunto:** CITA CONTENEDOR REFRIGERADO SUDU8170131 / SANTA RITA (2018-00746) - TERMINO DESCARGA, 25/14:40  
**Importancia:** Alta

Estimados Señores  
PW

Para solicitarles nos emitan una cita para el retiro del contenedor con carga refrigerada N° SUDU8170131, dentro del plazo libre de costos por conexión, ya que la misma no puede ser generada en su portal web por número de contenedor debido a que en dicha opción solo permite generar citas para el retiro de contenedores IMO, OOG y DAÑO MAYOR.

Esperamos sus comentarios

Saludos

**RANSA COMERCIAL S.A.**  
 Calle Comercio Exterior 1000  
 Depósito Temporal Operaciones  
 PERÚ | Callao  
 Tel: R.F.M. #951591832

- 34.- De lo consignado en el correo electrónico, se advierte que RANSA solicitó a DP WORLD que se le otorgara una cita por contenedor específico para el retiro de la unidad refrigerada N° SUDU8170131.





- 35.- No obstante, de la revisión del expediente no se acredita que DP WORLD haya atendido el pedido efectuado por RANSA mediante el referido correo del 25 de marzo de 2018 a las 18:54 horas, no habiendo contestado al usuario si su solicitud de obtener una cita para el retiro de su contenedor bajo la modalidad de retiro por contenedor específico había sido aceptada o rechazada.
- 36.- No habiendo obtenido respuesta el usuario por parte de la Entidad Prestadora, más de 5 horas después, a las 00:31 horas del 26 de marzo de 2018<sup>11</sup>, RANSA informó a DP WORLD que finalmente recurrió al sistema *online* de DP WORLD para tramitar las citas de retiro de todos sus contenedores, conforme al cual únicamente pueden tramitarse citas bajo la modalidad de retiro de contenedores en bloque.
- 37.- En consecuencia, a las 00:31 horas del 26 de marzo de 2018 ya habían transcurrido alrededor de 10 horas del periodo libre de pago, el cual se extendía desde el 25 de marzo de 2018 a las 14:40 horas hasta el 26 de marzo de 2018 a las 14:40 horas; por lo que al mantenerse la mercadería del usuario más allá de dicho periodo en el Terminal Portuario, se generó el servicio de energía y monitoreo de *reffer*.
- 38.- DP WORLD alegó que no tenía disponibilidad de citas en el horario que RANSA solicitaba mediante el correo electrónico de fecha 25 de marzo de 2018, pues estas ya habían sido obtenidas por otros usuarios; no obstante, de la revisión del expediente no se verifica que la Entidad Prestadora haya comunicado ello al usuario de manera oportuna ni que hubiera rechazado la cita solicitada con ese u otro argumento. Por el contrario, como se ha señalado no se evidencia que haya comunicado respuesta alguna.
- 39.- Al respecto, cabe señalar que la cláusula 8.6 del Contrato de Concesión indica que DP WORLD es responsable frente a los usuarios de brindar información suficiente sobre los términos y condiciones en los que los servicios serán brindados:

*8.6. Los Usuarios del Nuevo Terminal de Contenedores - Zona Sur gozarán de los siguientes derechos:*

*(ii) A encontrarse debidamente informados sobre las Tarifas, el Precio y los alcances de los Servicios que brindará el CONCESIONARIO, conforme a este Contrato y a las disposiciones que emita el REGULADOR.*

[El subrayado y resaltado es agregado]

- 40.- Asimismo, el derecho de los usuarios de acceder a la información a la 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° 074-2011-CD-OSITRAN, Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, cuyos artículos 5, 7 y 12 establecen lo siguiente:

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

<sup>11</sup> Folio 22





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

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

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

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

a) A la información:

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

**"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora**

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

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

[El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

- 41.- En tal sentido, todo usuario del Terminal Portuario tiene el derecho a que DP WORLD le otorgue información necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre las condiciones en las que los servicios serán brindados. Este derecho se extiende a toda la cadena logística portuaria en la que la Entidad Prestadora participa como proveedora. En ese sentido, el usuario tiene derecho a que se le informe sobre la manera en que se van prestar los servicios, incluyendo la modalidad mediante la cual va a ser despachada su mercadería.
- 42.- En el presente caso, se advierte que DP WORLD no contestó el correo electrónico enviado por RANSA el 25 de marzo de 2018 a las 18:54 horas, informando al usuario si había aceptado o rechazado su solicitud de una cita para el retiro específico del contenedor N° SUDU8170131, no permitiéndole efectuar un cálculo adecuado y certero sobre los tiempos y costos en los que tendría que incurrir al tramitar las citas en bloque para todos sus contenedores, incluyendo el reffer.
- 43.- En efecto, si RANSA hubiera conocido oportunamente que no le había sido otorgada la cita para el retiro del contenedor N° SUDU8170131 bajo el sistema contenedor específico, pudo haber tramitado oportunamente citas por contenedor en bloque en horarios que le pudieron permitir





retirarlo dentro de las 24 horas luego de su descarga y, no verse obligado a esperar la respuesta de la Entidad Prestadora.

- 44.- En atención a lo expuesto, habiéndose verificado la deficiente prestación en los servicios brindados por DP WORLD, corresponde revocar la resolución N° 1 emitida por la Entidad Prestadora y, consecuentemente, anular el cobro realizado por el servicio de energía y monitoreo de contenedores refrigerados mediante la Factura N° 002-00280283.
- 45.- Finalmente, habiéndose estimado el reclamo presentado por RANSA, no corresponde analizar los demás puntos esgrimidos por el usuario a lo largo del procedimiento.

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>22</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- REVOCAR** la Resolución N° 1 emitida en el Expediente N° 35-2018-RCL/DPWC por DP WORLD CALLAO S.R.L. y, en consecuencia, **DECLARAR FUNDADO** el reclamo presentado por RANSA COMERCIAL S.A. referido al cobro de la factura N° 002-00280283 emitida por concepto de energía y monitoreo de contenedores refrigerados, debiendo dejarse sin efecto su cobro.

**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**

<sup>22</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".

