



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 055-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 055-2020-TSC-OSITRAN
APELANTE : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
ENTIDAD PRESTADORA : DP WORLD CALLAO S.R.L.
ACTO APELADO : Carta N° DLAC.DPWC.044.2020

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 11 de septiembre de 2020

SUMILLA: *Habiendo sido presentado el reclamo fuera del plazo legal establecido, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que lo declaró improcedente por extemporáneo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL o la apelante) contra la Carta N° DLAC.DPWC.044.2020 emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DP WORLD o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 28 de enero de 2020, AMÉRICA MÓVIL interpuso reclamo ante DP WORLD imputándole responsabilidad por la pérdida de diecinueve (19) baterías contenidas en el contenedor HLXU5349738 señalando lo siguiente:
 - i.- El 12 de julio de 2019, la empresa HAPAG LLOYD emitió el *Bill of Landing* N° HLCUBSC190754447 por el servicio de transporte de mercancías consistentes en baterías acondicionadas en veinte (20) paletas dentro del contenedor HLXU5349738 con un peso de 20,434.600 kg.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



- ii.- Con fecha 9 de agosto de 2019 se descargó el referido contenedor en el muelle sur con un peso de 20,434.600 kg. El día 12 de agosto de 2019 ingresó la mercancía al depósito temporal de DP WORLD, emitiéndose el Volante de Despacho N° 000000229400 que consignó un peso neto de la mercancía de 20,000 kg y la cantidad de 20 bultos recibidos.
 - iii.- El 13 de agosto de 2019 se retiró la mercancía de las instalaciones de DP WORLD emitiéndose el Ticket de Salida N° 5867278 registrando un peso de 19,400 kg. Es decir, recibió 600 kg menos de la cantidad ingresada en el depósito temporal. Dicha información guarda relación con el faltante de mercancías registrada en el "Kardex" del 16 de agosto de 2019 en el cual se consignó la entrada de 569 baterías únicamente en lugar de 588 baterías.
 - iv.- Por lo tanto, al existir una diferencia de 600 kg entre lo recibido y lo retirado del depósito temporal de DP WORLD y de acuerdo con la información contenida en el "Kardex" del 16 de agosto de 2019, la diferencia de peso obedecería a la pérdida de las referidas 19 baterías, correspondiendo el reembolso de US\$ 3,325.00 (tres mil trescientos veinticinco con 00/100 dólares americanos) más los intereses legales.
2. Mediante Carta N° DLAC.DPWC.022.2020 notificada el 31 de enero de 2020, DP WORLD otorgó dos (2) días hábiles a AMÉRICA MÓVIL a fin de que cumpla con presentar copia simple del documento que acredite la respectiva representación, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD (en adelante, Reglamento de Reclamos de DP WORLD).
 3. Con fecha 4 de febrero de 2020, AMÉRICA MÓVIL dio cumplimiento a lo requerido por DP WORLD.
 4. A través de la Carta N° DLAC.DPWC.044.2020 notificada el 28 de febrero de 2020, DP WORLD resolvió el reclamo presentado AMÉRICA MÓVIL declarándolo improcedente por los siguientes argumentos:
 - i.- El literal e) del artículo 21 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD establece que *"dentro del plazo para resolver DP WORLD CALLAO deberá evaluar si el reclamo se encuentra incurso en alguno de los siguientes casos: (...) e. Cuando el redamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 18° del presente Reglamento. (...) De verificarse alguno de estos supuestos, DP WORLD CALLAO expedirá una resolución declarando improcedente el redamo"*.
 - ii.- El artículo 18 del referido reglamento señala que *"el plazo para que los usuarios interpongan sus reclamos es de sesenta (60) días contados **a partir de la ocurrencia de los hechos que den lugar al reclamo o conocido éste, si el USUARIO hubiese estado fehacientemente***



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 055-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

impedido de conocerlo a la fecha de la ocurrencia y a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la factura o de su cancelación".

- iii.- Según el documento denominado "Entrada de Mercancías" presentado por el usuario, AMÉRICA MÓVIL tomó conocimiento de la supuesta discrepancia en la cantidad de la mercancía recibida el 16 de agosto de 2019, por lo que el plazo de sesenta (60) días para interponer el reclamo venció el 13 de noviembre de 2019; no obstante, el usuario presentó su reclamo el 28 de enero de 2020, es decir, fuera del plazo establecido, incurriendo por lo tanto en la causal de improcedencia.
5. Con fecha 20 de marzo de 2020, AMÉRICA MÓVIL interpuso recurso de apelación contra la Carta Nº DLAC.DPWC.044.2020 reiterando los argumentos contenidos en su reclamo y señalando que si bien DP WORLD emitió respuesta a su reclamo el 24 de febrero de 2020, era cuestionable que dicha respuesta haya sido notificada recién el 28 de febrero de 2020.
6. El 3 de julio de 2020, DP WORLD elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación reiterando los argumentos esgrimidos en la Carta Nº DLAC.DPWC.044.2020, agregando lo siguiente:
 - i.- Sin perjuicio de lo señalado en su resolución de primera instancia, considerando el cómputo del plazo de los sesenta (60) días para la interposición del reclamo a partir de la ocurrencia de los hechos que dan lugar al mismo, es decir, el 13 de agosto de 2019 (fecha en la cual el usuario advirtió haber recibido 600 kg menos de su mercancía), el plazo venció el 8 de noviembre de 2019; por lo tanto, en cualquiera de los supuestos del artículo 18 de Reglamento de Reclamos de DP WORLD el reclamo de AMÉRICA MÓVIL deviene en improcedente.
 - ii.- AMÉRICA MÓVIL no se pronunció acerca de la causal de improcedencia del reclamo en su recurso de apelación, por lo que no existe controversia al respecto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Carta Nº DLAC.DPWC.044.2020.
 - ii.- Determinar si el reclamo presentado fue interpuesto de manera extemporánea y, de ser el caso, determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por AMÉRICA MÓVIL.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 055-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que AMÉRICA MÓVIL imputa a DP WORLD por la pérdida de su mercancía consistente en diecinueve (19) baterías, situación prevista como un supuesto de reclamo en el numeral 6.4 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
9. De conformidad con el literal b) del artículo 26 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el plazo que tiene el

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DPWC, aprobado por la Resolución N° 070-2011-CD-OSITRAN.

"6. Materia de Reclamos
(...)

6.4. Daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS provocados por negligencia, incompetencia o dolo de DP WORLD CALLAO, sus funcionarios o dependientes, de acuerdo con los montos que serán establecidos por el Consejo Directivo de OSITRAN."

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 33.-
(...) Los reclamos que versen sobre:

d) Daños o pérdidas en perjuicios de los usuarios de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por la negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
(...)"

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DPWC, 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.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 055-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

10. Al respecto, de una revisión del expediente se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta N° DLAC.DPWC.044.2020 fue notificada a AMÉRICA MÓVIL el 28 de febrero de 2020.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo AMÉRICA MÓVIL para interponer su recurso de apelación venció el 20 de marzo de 2020.
 - iii.- AMÉRICA MÓVIL apeló con fecha 20 de marzo de 2020, es decir, dentro del plazo legal.
11. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁵.
12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- SOBRE LA PROCEDENCIA DEL RECLAMO PRESENTADO POR AMÉRICA MÓVIL

13. De conformidad con el artículo 18 del Reglamento de Atención de Reclamos de DP WORLD⁶, el plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días contados a partir

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

⁵ TUO de la LPAG

"Artículo 220.- Recurso de apelación El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico."

⁶ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DP WORLD

"Artículo 18.- Plazo para la interposición del reclamo

El plazo para que los usuarios interpongan sus reclamos es de sesenta (60) días contados a partir de la ocurrencia de los hechos que den lugar al reclamo o conocido este, si el usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia y a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la factura o de su cancelación. (...)"



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 055-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario.

14. En esa misma línea, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece lo siguiente:

"Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos

Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia."

[El subrayado es nuestro]

15. En el presente caso, DP WORLD declaró improcedente el reclamo de AMÉRICA MÓVIL al considerar que fue presentado fuera del plazo establecido en su reglamento, teniendo en cuenta para ello la fecha en la que dicho usuario habría conocido el hecho materia de controversia.
16. Al respecto, cabe señalar que conforme se ha indicado precedentemente, los Reglamentos de Atención de Reclamos de DP WORLD y OSITRAN establecen expresamente que el plazo máximo que obligatoriamente deben de cumplir los usuarios para interponer sus reclamos es de sesenta (60) días, contados desde que se producen los hechos que pueden generar los reclamos o desde que dichos hechos son conocidos por los usuarios.
17. Cabe señalar que de conformidad con el artículo 147.1 del TUO de la LPAG⁷, los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario; asimismo, de acuerdo con el artículo 142 del mismo texto normativo⁸, los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados⁹.

⁷ TUO de la LPAG

Artículo 147. Plazos improrrogables

147.1 Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.

⁸ TUO de la LPAG

Artículo 142.- Obligatoriedad de plazos y términos

142.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.

142.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

142.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

⁹ Sobre el particular, Juan Carlos Morón Urbina señala que "Por imperio de la Ley, los plazos obligan por igual sin necesidad de apercibimiento intimidación alguna, a los agentes administrativos y a los interesados en lo que respectivamente les concierne quienes tienen recíprocamente el deber de cumplirlos y poder exigir su cumplimiento en sede administrativa (reclamación, queja, etc) o en la judicial" Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica. Lima. 2011. pág. 423.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 055-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

18. Atendiendo a dichas disposiciones normativas, se advierte que los reclamos de los usuarios que son presentados ante la Entidad Prestadora luego de transcurridos sesenta (60) días del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario, no podrán tramitarse a través del procedimiento establecido para tal fin.
19. En el presente caso, a través de la Carta N° DLAC.DPWC.044.2020 que declaró improcedente el reclamo del usuario, DP WORLD señaló que según el documento "Entrada de Mercancías" presentado por el usuario, AMÉRICA MÓVIL habría tomado conocimiento de la pérdida de las diecinueve (19) baterías el 16 de agosto de 2019 al realizar la contabilización de la mismas dentro de sus instalaciones, afirmación que no ha sido contradicha ni negada por el usuario en el recurso de apelación.
20. Por el contrario, se constata que en el reclamo, AMÉRICA MÓVIL señaló que el 13 de agosto de 2019, al retirar su mercancía de las instalaciones de DP WORLD, se registró la entrega de 600 kg menos de la cantidad de mercancía ingresada en el depósito temporal; resaltando que dicha información concordaba con la pérdida de mercancía registrada en el "Kardex" de fecha 16 de agosto de 2019 en el cual se consignó la entrega de 569 baterías únicamente en lugar de 588 baterías.
21. Teniendo en cuenta que AMÉRICA MÓVIL ha reconocido haber tomado conocimiento de la pérdida de la mercancía materia de reclamo, desde al menos el 16 de agosto de 2019, se advierte que el plazo que tenía para presentar el reclamo venció el **15 de noviembre de 2019**; no obstante, el usuario presentó su reclamo recién el **28 de enero de 2020**, es decir, fuera del plazo legal con el que contaba para ello.
22. En ese sentido, atendiendo a que se ha verificado que el plazo máximo para presentar el reclamo venció el 15 de noviembre de 2019 y éste fue interpuesto por AMÉRICA MÓVIL recién el 28 de enero de 2020, es decir, de manera extemporánea; corresponde confirmar lo resuelto por la Entidad Prestadora en primera instancia, no siendo posible emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN¹⁰;

¹⁰ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a. Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b. Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c. Integrar la resolución apelada;
- d. Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 055-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR el pronunciamiento contenido en la Carta N° DLAC.DPWC.044.2020 emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L., que declaró **IMPROCEDENTE** por extemporáneo el reclamo presentado por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. 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).

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

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

NT 2020061385

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe