



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° 026-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00088-2023-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE N° : 026-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C
ENTIDAD PRESTADORA : DP WORLD CALLAO S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° DALC.DPWC.301.2020 del expediente N° 104-2020-RCL/DPWC

RESOLUCIÓN N° 00088-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 15 de diciembre de 2023

SUMILLA: *Habiéndose tramitado el retiro en bloque de contenedores, debía de seguirse el procedimiento establecido en el Reglamento Tarifario y de Política Comercial de la Entidad Prestadora, siendo el usuario responsable del retiro de los contenedores del terminal portuario dentro del periodo libre de pago a fin de no incurrir en el servicio de “Energía y Monitoreo de Reefers”; consecuentemente, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, TPP) contra la decisión contenida en la Carta N° DALC.DPWC.301.2020 del expediente N° 104-2020-RCL/DPWC, emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DP WORLD).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres (3) vocales que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consiguientemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos (2) vocales mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 09 de diciembre de 2020, TPP interpuso reclamo ante DP WORLD solicitando la anulación de la Factura N° 002-00321854 por concepto de *Energía y Monitoreo de Reefers* por la suma de US\$ 430.70 (Cuatrocientos treinta con 70/100 dólares americanos incluido el IGV), señalando lo siguiente:
 - i. La factura se emitió en relación con los contenedores refrigerados N° UACU4794966, TCLU1188483, FSCU5672917, HLBU9280592 y GESU9311498 descargados de la nave Z418-VALOR, cuya descarga concluyó el 19 de noviembre de 2020.
 - ii. Mediante correo electrónico de fecha 20 de noviembre de 2020, TPP solicitó a DP WORLD gestionar el despacho prioritario de los contenedores N° UACU4794966, TCLU1188483, FSCU5672917, HLBU9280592 y GESU9311498; no obstante, la Entidad Prestadora no brindó el despacho prioritario de sus contenedores,

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoridad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



ocasionando que fueran retirados después del término de la descarga de cada nave, incurriendo en el cobro por el servicio de Energía y Monitoreo de Reefers por causas imputables a la Entidad Prestadora.

2. Mediante Resolución N° 1, notificada el 17 de diciembre de 2020, DP WORLD declaró infundado el reclamo presentado por TPP, manifestando lo siguiente:
- i. El actual procedimiento de entrega de citas para el recojo de contenedores en caso de importación, establecido en el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP WORLD, señala la posibilidad de tramitar dos tipos de citas: el retiro por bloque de contenedores y el retiro por contenedor específico (cita por número de contenedor).
 - ii. En el caso del retiro de contenedores por bloque, se entregan al usuario aquellos que estén disponibles conforme al número de citas que hayan sido otorgadas, a diferencia del retiro específico donde se entrega al usuario el contenedor solicitado.
 - iii. En el presente caso, se ha verificado que TPP solicitó el retiro en bloque de sus contenedores, razón por la cual se procedió a otorgarle un determinado número de citas con fecha 20 de noviembre de 2020.
 - iv. En ese sentido, al haber solicitado las citas bajo la modalidad de retiro en bloque, no resultaba posible atender la posterior solicitud de despacho prioritario de los contenedores de forma individualizada, debido a que la naturaleza de la modalidad de retiro en bloque, elegida por TPP, no le otorgaba tal derecho bajo ningún medio de comunicación cursada a DP WORLD.
 - v. Se constató que todos los contenedores de TPP fueron retirados cuando ya había vencido el periodo libre de pago del servicio de *Energía y Monitoreo de Reefers*, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO 1: Contenedores de la Factura N° F002-00321854

CONTENEDOR	FECHA Y HORA DE TÉRMINO DE DESCARGA	FECHA Y HORA LÍMITE DE LIBRE ENERGÍA Y MONITOREO DE REEFERS	FECHA Y HORA DE RETIRO DEL CONTENEDOR
UACU4794966	19.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 12:48	20.11.2020 - 16:55
TCLU1188483	19.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 12:48	20.11.2020 - 20:33
FSCU5672917	19.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 12:48	20.11.2020 - 19:47
HLBU9280592	19.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 12:48	20.11.2020 - 14:37
GESU9311498	19.11.2020 – 12:48	20.11.2020 – 12:48	20.11.2020 - 16:38

*Fuente: Información extraída de la documentación que obra en el expediente administrativo
Elaboración propia*

- vi. Finalmente, según lo establecido en el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP WORLD, no es posible que los usuarios soliciten el retiro específico de sus contenedores mediante correo electrónico, sino que deben gestionar sus citas de retiro de manera presencial, lo que no ha quedado demostrado en el presente caso.



3. Con fecha 11 de enero de 2021, TPP interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 1, reiterando los argumentos contenidos en su reclamo, y añadiendo lo siguiente:
 - i. Los contenedores materia de reclamo tenían programación para su despacho, siendo DP WORLD responsable de la entrega tardía de los contenedores por una demora en sus operaciones.
 - ii. Se contaba con citas programadas para el retiro de los contenedores descargados. Asimismo, se coordinó el despacho prioritario por correo electrónico, razón por la cual correspondía a la Entidad Prestadora brindar el servicio conforme a lo solicitado.
 - iii. El retiro de los contenedores se realizó más allá del periodo libre de pago de Energía y Monitoreo de Contenedores Refrigerados por causas atribuibles a DP WORLD.
4. El 29 de enero de 2021, DP WORLD elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento, y agregando lo siguiente:
 - i. TPP solicitó el retiro en bloque de sus contenedores, lo que habilita a retirar la cantidad de contenedores disponibles en función de las citas que gestionó, entendiéndose por contenedores disponibles a los que ya fueron descargados y cuyos servicios portuarios fueron íntegramente cancelados.
 - ii. Habiéndose gestionado el retiro en bloque de sus contenedores, no se ajustaría a su procedimiento que TPP envíe una lista por correo electrónico solicitando que los contenedores refrigerados a descargar sean despachados de manera prioritaria, toda vez que DP WORLD se encuentra facultada a entregar los contenedores que se encontraban disponibles en patio de forma indistinta, incluyendo los recién descargados, así como los de mayor antigüedad.
 - iii. El solo hecho de que el usuario envíe un correo electrónico a su área operativa solicitando que se le despache un contenedor en específico, no la obliga a cumplir sus requerimientos y asumir responsabilidad respecto de estos, teniendo en cuenta que TPP escogió la modalidad de retiro por bloque de contenedores.
5. El 28 de noviembre de 2023, se realizó la respectiva audiencia, quedando la causa al voto.
6. El 1 de diciembre de 2023, DP WORLD presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta N° DALC.DPWC.301.2020 emitida por DP WORLD.
 - ii. Determinar si corresponde el cobro realizado a TPP de la factura materia de reclamo, la cual fue emitida por el servicio de *Energía y Monitoreo de Reefers* por DP WORLD.

II. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. El presente reclamo versa sobre el cuestionamiento de TPP respecto del cobro de la Factura N° 002-00321854 emitida por concepto de servicio de *Energía y Monitoreo de Reefers* por DP WORLD, manifestando que no pudo retirar determinados contenedores dentro del período libre de pago debido a que la Entidad Prestadora no habría atendido su solicitud de despacho prioritario.
9. 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 infraestructura¹; supuesto que también se encuentra recogido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD² (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de DP WORLD); por lo que, en concordancia con el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
10. 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 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.
11. Al respecto, de la revisión del expediente se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta N° DALC.DPWC.301.2020 fue notificada a TPP el 17 de diciembre de 2020.

¹ **Reglamento de Reclamos de 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."*

² **Reglamento de Reclamos de DP WORLD**

"6. *Materia de Reclamos*

(...)

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

³ **Reglamento de Reclamos 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 DP WORLD**

"**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 TPP para interponer su recurso de apelación venció el 13 de enero de 2021.
 - iii. TPP apeló con fecha 11 de enero de 2021, es decir, dentro del plazo legal.
12. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N°004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁵.
 13. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

Sobre el servicio estándar y el servicio especial de Energía y Monitoreo de Contenedores Refrigerados

14. 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”.

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”.

15. 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 Concesión⁶.
16. 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).
17. 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.
18. 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.
19. Ahora bien, tal como se desprende de los actuados en el expediente, TPP ha señalado que la razón por la cual no pudo retirar sus contenedores dentro del período libre de pago obedeció a causas atribuibles a DP WORLD, pues habrían contado con citas programadas para el recojo de sus contenedores y habrían coordinado su despacho prioritario mediante correo electrónico.
20. Por su parte, DP WORLD ha manifestado que TPP solicitó la emisión de citas por la modalidad de retiro de contenedores por bloque, motivo por el cual no correspondía que se entregaran uno o varios contenedores específicos, ya que dicho beneficio solo es otorgado cuando el usuario solicita el retiro por contenedor específico.

Sobre la organización de los servicios que brinda DP WORLD

21. 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

⁶ **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.*

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]

22. 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.⁷

23. Debido a 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.
24. 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).

Sobre la atención del usuario para el retiro de sus contenedores

25. El artículo 10.2 del Reglamento de Operaciones de DP WORLD, con 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.*
(...)”

26. 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.
27. 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 de las unidades de transporte de carga a la terminal para el retiro o entrega de contenedores (en adelante “transacciones”), se sujetará a las condiciones que se establezcan en el presente reglamento.

Dichas transacciones deberán contar con una cita previa solicitud y posterior confirmación de DP World Callao. No habrá un costo por solicitud ni emisión

⁷ 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.

de la primera. DP World Callao se reserva el derecho de cobrar una penalidad en el caso de cancelaciones de citas.

Ningún contenedor será retirado ni embarcado sin la autorización previa de las autoridades pertinentes, y de todas aquellas autorizaciones de índole comercial y operativo establecidos por DP World Callao.

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

a) Retiro de contenedor específico (cita por N° de contenedor):

El usuario podrá solicitar a DP World Callao la entrega de un contenedor determinado o debidamente identificado. Para ello, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. La solicitud no deberá exceder las 48 horas al término de la descarga de la nave.
- b. La solicitud se hará de modo presencial en las oficinas de atención al cliente, únicamente a través de un agente despachador debidamente identificado y autorizado ante SUNAT.
- c. El usuario deberá entregar la información respecto la empresa de transportes previamente registrada.
- d. El usuario deberá entregar la información respecto a la identificación del chofer, la placa del tracto y de la plataforma, todas registradas previamente en DP World Callao.
- e. Presentar las autorizaciones de las autoridades correspondientes, de ser el caso.

El usuario será responsable que el transportista designado se encuentre en la garita de control dentro del rango horario establecido para la cita. El transportista deberá presentar el original del documento de la cita y una vez realizados los controles respectivos, deberá seguir las instrucciones de la Hoja de Ruta que recibirán en la garita de ingreso. El usuario asume la responsabilidad por los servicios generados en caso la solicitud de cita y/o el retiro del contenedor se realicen con posterioridad a las 48 horas del término de la descarga de la nave.

En caso el usuario pierda la cita, deberá asumir los cargos para su remisión/reimpresión o nueva programación, así como todos aquellos costos de ser el caso.

b) Retiro por bloque de Contenedores:

La solicitud de retiro por bloque permite la entrega de los contenedores nominados 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 los siguientes requisitos:

- a. La solicitud de cita se realizará de modo virtual que DP World Callao pondrá a disposición, únicamente a través de un agente despachador debidamente identificado y autorizado ante SUNAT.
- b. El usuario deberá entregar la información respecto de la empresa de transportes registrada previamente en DP World Callao.
- c. El usuario deberá entregar la información respecto de la Identificación del chofer, la placa del tracto y de la plataforma, todos ellos registrados previamente en DP World Callao.

El usuario será responsable que el transportista designado se encuentre en la garita de control dentro del rango horario establecido para la cita. El transportista deberá presentar el código y/o contraseña de validación y una vez realizados los controles respectivos, deberán seguir las instrucciones de la Hoja de Ruta que recibirán en la garita de ingreso para la entrega o recojo de los contenedores disponibles que correspondan, en número igual a la cantidad de citas otorgadas. El usuario asume la responsabilidad por los servicios generados en caso la solicitud de cita y/o el retiro de los contenedores se realicen con posterioridad a las 48 horas del término de la descarga de la nave.

Vencida la cita, y en caso el usuario solicite la entrega de un contenedor determinado, podrá efectuar el retiro de su carga, para lo cual deberá proceder conforme con el literal a) anterior.

[El subrayado es nuestro]

28. 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 y de manera presencial. 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.

Respecto del cobro de la factura materia del presente procedimiento

29. De acuerdo con lo alegado por DP WORLD, la descarga de los contenedores refrigerados de la nave VALOR consignados a TPP se desarrolló conforme al siguiente detalle:

CUADRO 2: Descarga de Contenedores de la Nave VALOR

FACTURA	NAVE	FECHA Y HORA DE TERMINO DESCARGA	FECHA Y HORA LÍMITE DE PERIODO DE LIBRE DE PAGO	FECHA Y HORA DE RETIRO DE CONTENEDORES
002-00321854	VALOR	19/11/2020 a las 12:48 horas	20/11/2020 a las 12:48 horas	Entre las 14:37 horas y las 20:33 horas del 20/11/2020

*Fuente: Información extraída de la documentación que obra en el expediente administrativo
Elaboración propia*

30. Cabe precisar que no existe controversia respecto al hecho de que los contenedores materia de reclamo permanecieron en el terminal portuario más allá de las 24 horas libres de pago del servicio de *Energía y Monitoreo de Reefers*; sin embargo, TPP alegó que la razón por la cual no pudo retirar determinados contenedores dentro del período de libre de pago habría obedecido a causas atribuibles a la Entidad Prestadora; esto es, que no habría atendido la solicitud de despacho prioritario de sus contenedores presentada a DP WORLD mediante correo electrónico el 20 de noviembre de 2020.
31. A fin de acreditar lo alegado, TPP presentó el correo electrónico que envió a DP WORLD el 20 de noviembre de 2020 a las 09:34 horas, mediante el cual le envió una lista de los contenedores refrigerados para la atención de retiro prioritario o preferente.

32. Por su parte, DP WORLD manifestó que TPP desde un inicio gestionó el retiro de los contenedores descargados de la nave VALOR en bloque, y en atención a ello, generó para el 20 de noviembre de 2020 las citas N° 7526647, 7526654, 7526657, 7524267 y 7526649, en donde no se señaló un contenedor específico, tal como se verifica en el Sistema N4, cuyo reporte de citas se reproduce a continuación:

IMAGEN 1: Reporte de citas

Cita	Tipo de cita	Contenedor	Estado	Fecha
7526647	3951 ¹	-	Usada	20/11/2020
7526654	3951	-	Usada	20/11/2020
7526657	3951	-	Usada	20/11/2020
7524267	3951	-	Usada	20/11/2020
7526649	3951	-	Usada	20/11/2020

Fuente: Información extraída de la documentación que obra en el expediente administrativo

33. Al respecto, teniendo en cuenta la solicitud inicial de TPP, DP WORLD tenía la obligación atender el despacho de dichos contenedores de forma indistinta, considerando tantos los contenedores recién descargados, así como los de mayor antigüedad; más no, atender el despacho de un contenedor en específico.
34. Cabe precisar que, en su calidad de administradora del terminal portuario, DP WORLD es la responsable de planificar, coordinar y ejecutar las operaciones que se desarrollan en dicho terminal, de acuerdo con estándares de eficiencia y conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano.
35. Atendiendo a lo señalado, el Reglamento de Tarifas y de Política Comercial de DP WORLD, desarrolla los procedimientos para el recojo de contenedores por parte de los usuarios. Así, DP WORLD provee servicios al usuario que lo requiera dentro de los límites del Contrato de Concesión y de acuerdo con lo que hubiese planificado, garantizando la productividad y los niveles de seguridad exigidos en el referido Contrato de Concesión y de la forma que considere más eficiente.
36. En ese sentido, el sistema de citas implementado por DP WORLD para el recojo de mercadería por parte de los usuarios del terminal portuario, cuyo objeto es hacer más ordenado el proceso, así como minimizar el tiempo de espera de los usuarios; exigiría a la Entidad Prestadora organizarse de tal manera que pueda atender a todos los usuarios en las horas y modalidad (por bloque o específico) en que han sido programadas sus citas.
37. Asimismo, este sistema requiere que el usuario genere la cantidad de citas suficientes a efectos de poder retirar del terminal portuario dentro del periodo de libre pago, todos aquellos contenedores cuya modalidad de retiro se tramitó en bloque.
38. En este punto, de la información obrante en el expediente, se aprecia que TPP únicamente generó citas para los contenedores descargados de la nave VALOR para el día 20 de noviembre de 2020, tal como se muestra a continuación:

IMAGEN 2: Registro de citas

Nave	Término de trabajo de la nave	nov-20	
		19	20
HELLE RITSCHER	2020-11-17 18:20	1	
EVER LOADING	19-11-2020 07:00	86	42
VALOR	2020-11-19 23:15		23
MOL BEYOND	2020-11-20 00:18		13
VALPARAISO EXPRESS	2020-11-21 06:30		3

Fuente: Información extraída de la documentación que obra en el expediente administrativo

39. Al respecto, TPP era responsable del retiro de sus contenedores dentro del periodo de libre pago, por lo que debió realizar las gestiones que resultaran necesarias y adoptar las precauciones del caso para su retiro oportuno y no incurrir en el uso del servicio de *Energía y Monitoreo de Reefers*.
40. Por otro lado, se verifica que, pese a su solicitud inicial de retiro de contenedores en bloque, el mismo 20 de noviembre de 2020, a las 09:34 horas, TPP envió un correo electrónico a DP WORLD, solicitando el retiro prioritario de los cinco (5) contenedores objeto de análisis, observándose con ello que la solicitud de TPP se realizó faltando tres (3) horas con catorce (14) minutos del término del plazo de libre.
41. Sobre este punto, cabe señalar que de la información obrante en el expediente no se advierte que la Entidad Prestadora haya aceptado la solicitud de TPP, es decir, el retiro de los contenedores de manera distinta a la inicialmente tramitada por TPP, esto es, variar de un retiro de contenedores bajo la modalidad en bloque a uno específico.
42. En efecto, la planificación para el despacho de los contenedores no solo dependerá del tipo de contenedor (IMO, REFFERS, STANDAR DRY, etc.), sino también de la cantidad de contenedores que se encuentren en el patio del terminal y el número de usuarios que hayan generado cita para su recojo. De ahí que desconocer que se tramitó el retiro de contenedores en bloque, no solo afectaría la planificación realizada por DP WORLD, sino que también alteraría la programación de recojo de contenedores pertenecientes a otros usuarios.
43. En atención a lo expuesto, habiendo quedado acreditado que desde un inicio TPP tramitó el retiro en bloque de sus contenedores y que en ningún momento DP WORLD ofreció o aceptó realizar el despacho prioritario o preferente de su carga, la obligación de la Entidad Prestadora consistía únicamente en entregarle dichos contenedores de forma indistinta, incluyendo los recién descargados y los de mayor antigüedad, de acuerdo con su disponibilidad en el patio de contenedores.
44. En consecuencia, verificándose que TPP retiró los cinco (5) contenedores después de las 24 horas contadas desde la descarga de la nave VALOR, corresponde el cobro por el uso del servicio de *Energía y Monitoreo de Reefers* incluido en la factura N° 002-00321854.



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° 026-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00088-2023-TSC-OSITRAN

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° DALC.DPWC.301.2020 del expediente N° 104-2020-RCL/DPWC que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. contra DP WORLD CALLAO S.R.L. por el cobro de la factura N° 002-00321854, emitida por el servicio de Energía y Monitoreo de Reefers.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS 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 José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

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

NT: 2023150325

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>

⁸ **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

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"

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>