



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° 66-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00180-2024-TSC-OSITRÁN

EXPEDIENTE : 66-2021-TSC-OSITRÁN

APELANTE : EQUILIBRA PERÚ S.A.

ENTIDAD PRESTADORA : DP WORLD CALLAO S.R.L.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta DALC.DPWC.050.2021 del expediente N° 04-2021-RCL/DPWC

RESOLUCIÓN N° 00180-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 15 de mayo de 2024

SUMILLA: *En la medida que el usuario no ha acreditado que los cobros por los conceptos de uso de área operativa y reemisión de citas no utilizadas se hayan producido como consecuencia de hechos atribuibles a la Entidad Prestadora; corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por EQUILIBRA PERÚ S.A. (en lo sucesivo, EQUILIBRA) contra la decisión contenida en la Carta DALC.DPWC.050.2021, emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L. (en lo sucesivo, 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 miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, 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 miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 21 de enero de 2021, EQUILIBRA interpuso reclamo ante DP WORLD a fin de que se deje sin efecto el cobro de 8 facturas emitidas por concepto de uso de área operativa y reemisión de citas no utilizadas, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

FACTURA	FECHA	NAVE	CONCEPTO	MONTO EN S/ incl. IGV
F001-00484958	21/11/2020	MOL BEYOND	Uso de Área Operativa-importación	21 367.44
F001-00485547	22/11/2020	MOL BEYOND	Uso de Área Operativa-importación	10 683.72
F001-00487505	24/11/2020	MOL BEYOND	Uso de Área Operativa-importación	6 054.11
F001-00488091	26/11/2020	MOL BEYOND	Uso de Área Operativa-importación	4 908.80
F001-00488533	27/11/2020	MOL BEYOND	Uso de Área Operativa-importación	2 643.20
F001-00486964	24/11/2020	MOL BEYOND	Uso de Área Operativa-importación	7 876.03

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso PúblicoTRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00180-2024-TSC-OSITRÁN

			Reemisión de citas no utilizadas	
F001-00487947	26/11/2020	MOL BEYOND	Reemisión de citas no utilizadas	413.00
F001-00488527	27/11/2020	MOL BEYOND	Reemisión de citas no utilizadas	82.60

2. A efectos de sustentar su reclamo, EQUILIBRA señaló lo siguiente:

- i.- EQUILIBRA no reconoce haber realizado mayor uso de área operativa, ni haber dejado de utilizar citas programadas por hechos que le puedan ser imputados, siendo que ambas situaciones se produjeron única y exclusivamente por hechos imputables a DP WORLD.
- ii.- Su mercancía estaba constituida por 34 contenedores transportados en la nave MOL BEYOND. La descarga de dichos contenedores concluyó a las 23:05 horas del 19 de noviembre de 2020.
- iii.- El 19 de noviembre de 2020, realizó coordinaciones con su agencia de aduanas a fin de programar el retiro de los contenedores del terminal portuario y verificar la disponibilidad de las unidades de transporte (camiones) que iba a necesitar para el retiro de su mercancía, habiendo acordado realizar el retiro de acuerdo con el detalle siguiente:
 - 21 de noviembre de 2020, retirar 4 contenedores.
 - 23 de noviembre de 2020, retirar 10 contenedores.
 - 24 de noviembre de 2020, retirar 10 contenedores.
 - 25 de noviembre de 2020, retirar 10 contenedores.
- iv.- Teniendo en cuenta ello, el 21 de noviembre de 2021, intentó reservar 4 citas para el retiro de 4 contenedores a través del portal *web* de citas de DP WORLD. Sin embargo, no había disponibilidad de citas, motivo por el cual formuló una solicitud a través del correo de citas.
- v.- Atendiendo a lo solicitado, DP WORLD habilitó 4 citas para el retiro de 4 contenedores en la fecha deseada, esto es, el 21 de noviembre de 2020.
- vi.- El 21 de noviembre de 2020, EQUILIBRA solicitó a DP WORLD 10 nuevas citas vía correo electrónico para el retiro de 10 contenedores, comunicando esta última que no había disponibilidad de citas para la fecha solicitada, esto es, para el 23 de noviembre de 2020; no obstante, se les informó que se iban a habilitar citas adicionales en el portal *web* de citas.
- vii.- Del nuevo lote de citas habilitadas a través del portal *web* de citas, EQUILIBRA solo pudo reservar una cita en el horario que deseaba.
- viii.- El 22 de noviembre de 2020, solicitó citas para el 24 de noviembre de 2020; sin embargo, en el portal *web* de citas no había disponibilidad para dicha fecha, y si bien DP WORLD posteriormente habilitó citas adicionales, solo pudo reservar 3 citas en el horario que deseaba.
- ix.- DP WORLD habilitó nuevas citas para el 24 de noviembre de 2020, siendo que EQUILIBRA pudo reservar 5 citas en el portal *web*.



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° 66-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00180-2024-TSC-OSITRÁN

- x.- El 24 de noviembre de 2020, solicitó citas, informándole DP WORLD que las citas para el 25 de noviembre de 2020 ya habían sido reservadas o copadas, y si bien DP WORLD posteriormente habilitó citas adicionales, solo pudo reservar 5 citas.
 - xi.- Ante la intención de solicitar citas para el 25 de noviembre de 2020, DP WORLD le informó que todas las citas disponibles para ese día, en el rango de horas deseado, ya habían sido reservadas o copadas, existiendo citas disponibles en otros horarios.
 - xii.- Sin embargo, luego de la ampliación de citas dispuesta por DP WORLD, pudo reservar 4 citas.
 - xiii.- El 26 de noviembre de 2020, solicitó citas para el 27 de noviembre de 2020, siendo que no había disponibilidad. Posteriormente, DP WORLD habilitó citas adicionales y EQUILIBRA pudo conseguir algunas en el horario que deseaba.
 - xiv.- El 27 de noviembre de 2020, pudo conseguir las citas que requería a través del portal de citas de DP WORLD.
 - xv.- Debido a la reserva de citas en horarios distintos a los deseados, EQUILIBRA tuvo problemas de coordinación con los vehículos que iban a recoger sus contenedores, lo que ocasionó que algunas de las citas reservadas se perdieran.
 - xvi.- Si bien pudo retirar los contenedores en la mayoría de las fechas de las citas reservadas, el retiro de la totalidad de contenedores concluyó el 28 de noviembre de 2020. Consecuentemente, la mercadería fue despachada más allá del periodo de libre almacenamiento, lo que generó el sobre costo de uso de área operativa.
 - xvii.- EQUILIBRA se vio condicionada a realizar el pago del servicio de uso de área operativa (almacenamiento) a fin de poder generar nuevas citas para el retiro de sus contenedores, pese a que la prestación de dicho servicio se generó como consecuencia del inadecuado servicio de asignación de citas brindado por la DP WORLD.
3. Mediante Carta DALC.DPWC.019.2021, notificada el 8 de febrero de 2021, DP WORLD declaró infundado el reclamo presentado por EQUILIBRA, señalando lo siguiente:
- i.- EQUILIBRA retiró sus contenedores bajo la modalidad por bloque, lo que le otorgaba el derecho de retirar los que estuvieran disponibles en igual cantidad a las citas que hubiera solicitado. Los contenedores disponibles son todos aquellos contenedores que DP WORLD tiene asignados, de cualquier nave, incluidos los de mayor antigüedad y los recién descargados, siempre y cuando los servicios portuarios hayan sido previamente cancelados (pagados).
 - ii.- El sistema de retiro por bloque exige que los usuarios cumplan con los siguientes requisitos: a) que acudan prontamente a gestionar sus citas, esto es, apenas ocurrido el término de la descarga; y, b) que tenga una flota de transporte disponible y suficiente con la cual pueda hacer frente al volumen de operaciones exigidas en el retiro de sus contenedores.
 - iii.- En el presente caso se constató que EQUILIBRA no solicitó sus citas inmediatamente ocurrido el término de la descarga de la nave MOL BEYOND, esto es, a las 23:05 horas del 19 de noviembre de 2020, sino que, por razones que se desconocen, inició el trámite para gestionar las citas el 21 de noviembre de 2020, a fin de retirar sus contenedores los días 21, 23, 24 y 25 de noviembre de 2020.



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° 66-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00180-2024-TSC-OSITRÁN

iv.- La demora de EQUILIBRA en la generación de sus citas ocasionó las siguientes consecuencias:

- a) Retiro programado el día 21 de noviembre de 2020: solicitar citas de retiro en la misma fecha del vencimiento del plazo libre de uso de área operativa implicaba el riesgo de no encontrar citas disponibles.
- b) Retiro programado desde el 23 de noviembre de 2020: el plazo libre de 48 horas de uso de área operativa ya había vencido, lo que implicaba incurrir automáticamente en el servicio de uso de área operativa.

v.- El resultado de esa inadecuada gestión ocasionó que EQUILIBRA no encontrara citas disponibles en el sistema web de DP WORLD, debido a que otros usuarios ya las habían ocupado con anticipación, siendo que el usuario optó por solicitar alternativamente la programación de citas por correo electrónico.

vi.- Como parte de la operación de la infraestructura concesionada, DP WORLD ha establecido un sistema de citas diseñado para racionalizar el uso de la infraestructura portuaria. Atendiendo a ello, la disponibilidad de citas para el retiro de contenedores se sujeta al comportamiento de la demanda de los usuarios, siendo que aquellos que demoren en gestionar sus citas, luego de ocurrida la descarga de sus contenedores, tendrán menos probabilidades de encontrar citas disponibles, pues estas habrán sido reservadas por quienes las hayan gestionado con mayor anticipación.

vii.- En su Reglamento Tarifario y Política Comercial se establece expresamente que DP WORLD no garantiza que el usuario obtendrá una cita en el día y/u horario requerido, en tanto que podría haber sido reservada previamente por otro usuario.

viii.- Teniendo en cuenta ello, se aprecia que es responsabilidad del usuario solicitar oportunamente sus citas de retiro, situación que en el presente caso ha quedado evidenciado que no ocurrió. Asimismo, cabe resaltar que aun cuando DP WORLD no tenía la obligación de otorgar citas cuando el portal de citas web mostraba que no había disponibilidad; brindó el apoyo necesario para habilitar citas, en la medida que la operación del terminal lo permitió en el momento.

ix.- En el presente caso, EQUILIBRA habría tenido problemas de cancelación del servicio de transporte contratado, lo que habría ocasionado que no contara con la flota suficiente para retirar sus 34 contenedores antes del vencimiento del plazo libre de uso de área operativa.

x.- En relación con el recargo por citas no utilizadas, su Reglamento Tarifario y Política Comercial establece que no habrá un costo por solicitud ni emisión de la primera cita y que, a fin de permitir el uso de la infraestructura portuaria a otros usuarios, DP WORLD impondrá un cargo por cita no utilizada, ya sea que esta haya sido cancelada o haya expirado.

4. Con fecha 24 de febrero de 2021, EQUILIBRA interpuso recurso de reconsideración contra la Carta DALC.DPWC.019.2021 emitida por DP WORLD, reiterando lo expuesto en su reclamo y agregando lo siguiente:

i.- El sistema de citas de DP WORLD no funciona, colapsa y no es transparente en la medida que en ningún momento muestra cual es el número de citas disponibles por día. Asimismo, dicho sistema de citas no se encuentra articulado con los despachos



internos, con la carga lista ni con la posición de las unidades con citas para que estas puedan acudir oportunamente al terminal portuario.

- ii.- El nivel de servicio y productividad de DP WORLD es deficiente, obligando a los usuarios a tener que contratar personal exclusivamente para gestionar citas fuera de las horas de oficina (altas horas de la noche y madrugada).
 - iii.- Agencias Ransa S.A., su agente de aduanas, realizó un análisis del funcionamiento del portal de citas *web* de DP WORLD, el cual se encuentra contenido en el documento denominado “Análisis del Portal de Citas Vía Web”, que sirve para acreditar la existencia de los problemas antes señalados en la gestión de citas y retiro de las cargas de importación.
 - iv.- Las citas obtenidas le fueron otorgadas para retirar sus contenedores en altas horas de la noche, y hasta de madrugada, esto es, en horas inadecuadas (fuera del horario de trabajo de su personal), obligándola realizar gestiones para conseguir unidades de transporte a dichas horas.
5. Mediante Carta DALC.DPWC.050.2021, notificada el 11 de marzo de 2021, DP WORLD declaró infundada la reconsideración presentada por EQUILIBRA, de acuerdo con los argumentos siguientes:
- i.- El documento elaborado por Agencias Ransa S.A. no constituye una prueba idónea y fehaciente para acreditar que su sistema de asignación de citas no funcione o sea ineficiente, ni que exista falta de disponibilidad de citas o problemas en el despacho de contenedores de importación, pues contiene opiniones subjetivas y sin respaldo alguno, constituyendo una declaración de parte.
 - ii.- La capacidad del sistema de citas está limitada por la capacidad de equipos, infraestructura civil y personal que ha sido debidamente requerida en el Contrato de Concesión celebrado entre DP WORLD y el Estado Peruano, no siendo infinita.
 - iii.- EQUILIBRA recién inició el trámite para gestionar citas el 21 de noviembre de 2020 a fin de retirar sus contenedores para los días 21, 23, 24 y 25 de noviembre de 2020. Eso significa que EQUILIBRA solicitó sus citas de retiro el mismo día del vencimiento del plazo libre de uso de área operativa (la descarga de los contenedores culminó el 19 de noviembre de 2020), esto es, el 21 de noviembre de 2020, e incluso solicitó citas cuando ya se había vencido dicho plazo de libre almacenamiento, es decir, los días 23, 24 y 25 de noviembre de 2020.
 - iv.- Cuando los usuarios no encuentran citas disponibles en las fechas y horarios que desean en el portal *web*, suelen enviar correos al área de Documentación y Citas de DP WORLD, a fin de solicitar que estas les sean habilitadas, a pesar de no haber ventanas disponibles. Eventualmente, siempre que la operación lo permita, se habilitan citas de manera excepcional; sin embargo, ello no implica que DP WORLD se encuentre obligado a ello.
 - v.- De los propios comentarios de Agencias Ransa S.A. vertidos en el documento denominado “Análisis del Portal de Citas Vía Web”, se evidencia que el problema no sería la falta de disponibilidad de citas en el portal *web*, sino la capacidad vehicular de EQUILIBRA. En efecto, dicha agencia de aduanas reconoció que su sistema de asignación de citas sí cuenta con citas disponibles, precisando, sin embargo, que hay un grupo de estas citas que estarían “fuera del horario laboral”, es decir, más allá de las 17:00 horas y antes de las 08:00 horas, indicando que en ese periodo de tiempo no contarían con transporte disponible.



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° 66-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00180-2024-TSC-OSITRÁN

- vi.- DP WORLD ofrece citas a los usuarios en todos los horarios porque tiene la capacidad operativa suficiente de atender las 24 horas del día, los 365 días del año. La acreditación mensual ante OSITRÁN de los Niveles de Servicio y Productividad en la prestación de los servicios que se establecen en el Anexo 3 del Contrato de Concesión, demuestra el cumplimiento de la capacidad operativa y del nivel de atención en los despachos de entrega de contenedores a los usuarios por parte de DP WORLD.
- vii.- Todos los sistemas de DP WORLD se encuentran integrados para brindar un servicio de calidad a los usuarios.
6. Con fecha 24 de marzo de 2021, EQUILIBRA interpuso recurso de apelación contra la Carta DALC.DPWC.050.2021 emitida por DP WORLD, reiterando lo expuesto a lo largo del procedimiento y agregando lo siguiente:
- i.- DP WORLD no puede pretender cobrar por concepto de uso de área operativa y recargo por citas no utilizadas cuando el servicio que brinda es deficiente, poco transparente y cuando las citas se pierden por la congestión en los exteriores del terminal portuario, la que se genera por problemas en la organización del ingreso y salida de unidades de transporte por parte de dicho concesionario.
- ii.- El retiro de los 34 contenedores finalizó luego del plazo de libre almacenamiento debido a deficiencias en el portal de citas y en la gestión del área de citas de DP WORLD.
7. El 15 de abril de 2021, 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 a lo largo del procedimiento.
- II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:**
8. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Carta DALC.DPWC.050.2021 emitida por DP WORLD.
- ii.- Determinar si DP WORLD tiene derecho a requerir a EQUILIBRA el pago de las facturas materia de reclamo emitidas por concepto de uso de área operativa y reemisión de citas no utilizadas.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

9. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de EQUILIBRA respecto del cobro de las facturas emitidas por DP WORLD por los conceptos de uso de área operativa y reemisión de citas no utilizadas; situación prevista como un supuesto de reclamo por facturación y cobro de servicios en el numeral 6.1. en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD¹ (en lo sucesivo, Reglamento de

¹ **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."



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° 66-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00180-2024-TSC-OSITRÁN

Reclamos de DP WORLD) y en el literal a) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo², 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 WORLD³, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, 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 administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta DALC.DPWC.050.2021 fue notificada a EQUILIBRA el 11 de marzo de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 1 de abril de 2021.
 - iii.- EQUILIBRA apeló con fecha 24 de marzo de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, 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)⁴.
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

Del servicio estándar de carga contenedorizada y el servicio de uso de área operativa

² Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"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".

³ Reglamento de Reclamos de 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.

(...)"

⁴ 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".

14. De acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión para el diseño, construcción, financiamiento, conservación y explotación del Terminal Muelle Sur en el Terminal Portuario del Callao suscrito con el Estado Peruano (en adelante, el Contrato de Concesión)⁵, DP WORLD presta 2 clases de servicios portuarios: regulares (o estándar) y especiales. En el caso que nos ocupa, resulta relevante sólo el primer tipo de prestación.
15. Al respecto, el literal b) de la cláusula 8.14 del Contrato de Concesión establece que el servicio estándar a la carga comprende los siguientes servicios:

“b. SERVICIOS EN FUNCIÓN A LA CARGA:

Comprende los servicios de descarga y/o embarque del contenedor, mediante el uso de la grúa pórtico del Muelle, así como la utilización de la infraestructura del Terminal. La Tarifa por este concepto se aplica por contenedor e incluye:

- i) El servicio de tracción entre el costado de la Nave y el área de almacenaje, o viceversa en el embarque.*
 - ii) El servicio de manipuleo- en el área de almacenaje- para la recepción del contenedor de la Nave y carguío al medio de transporte que designe el Usuario, o viceversa en el embarque; y,*
 - iii) El servicio de pesaje”.*
16. De lo señalado en el párrafo anterior se aprecia que el servicio estándar a la carga comprende los servicios de descarga y/o embarque del contenedor, mediante el uso de la infraestructura del terminal, conformando un paquete de tres prestaciones, a saber: i) tracción, ii) manipuleo; y, iii) pesaje.
17. De acuerdo con la mencionada cláusula 8.14 del Contrato de Concesión, dentro del servicio estándar de carga, tanto para el embarque o desembarque de contenedores, se incluye el almacenamiento libre de pago de hasta 48 horas dentro del terminal portuario, tal como se aprecia a continuación:

“SERVICIO ESTÁNDAR

8.14. Son aquellos servicios que, durante el periodo de vigencia de la Concesión, el CONCESIONARIO presta obligatoriamente a todo Usuario que lo solicite y comprenden en el caso de embarque, desde que un contenedor ingresa al Terminal hasta que la Nave en la que se embarque el contenedor sea desamarrada para zarpar. En el caso de descarga, comprende desde el amarre de la Nave, hasta el retiro del contenedor por el Usuario. En ambos casos, incluye una permanencia del contenedor en el Terminal hasta de cuarenta y ocho (48) horas libres de pago, así como cualquier gasto administrativo, operativo u otros que implique la prestación del Servicio Estándar. Dicho plazo se contabilizará desde que la Nave ha terminado la descarga o una vez que el contenedor ingrese en el patio del Terminal para su posterior embarque. (...).”

18. Cabe resaltar que dicho plazo se contabilizará desde que la nave ha terminado la descarga o una vez que el contenedor ingrese en el patio del Terminal para su posterior embarque.

⁵ Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Operación, Conservación y Explotación del Nuevo Terminal de Contenedores – Callao (Muelle Sur) entre DP WORLD CALLAO S.R.L. y el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y este, a su vez, por la Autoridad Portuaria Nacional, suscrito el 24 de julio del 2006.

Asimismo, el Contrato de Concesión establece que transcurrido el plazo que corresponda, la Entidad Prestadora podrá cobrar el servicio de almacenaje portuario⁶.

19. Como se puede apreciar de lo citado, para el servicio estándar de carga el contrato establece que la mercadería de los usuarios podrá permanecer dentro del Terminal Portuario por un periodo de libre almacenamiento de cuarenta y ocho (48) horas sin que éstos tengan que pagar por ello, y finalizado dicho periodo, la Entidad Prestadora tiene el derecho a realizar un cobro.

Sobre el cobro por concepto de “Reemisión de citas no utilizadas”

20. El Contrato de Concesión ha definido el concepto de servicios, servicio estándar y servicios especiales, en los términos siguientes:

“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”.

21. 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 Concesión⁷.
22. Por otro lado, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP WORLD establece cuál es el procedimiento para el retiro de contenedores, conforme a lo siguiente:

⁶ Los contenedores podrán permanecer hasta cuarenta y ocho (48) horas depositadas en el Terminal a libre disposición del Usuario. Transcurrido dicho plazo, el CONCESIONARIO podrá cobrar el servicio de almacenaje, en aplicación a lo dispuesto en la Cláusula 8.15, se precisa que no corresponde cobro retroactivo por las cuarenta y ocho (48) horas previas.

⁷ **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..

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

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

*Dichas transacciones deberán contar con una cita previamente solicitada y otorgada. No habrá un costo por solicitud de citas, salvo aquellos casos según tarifario. **DP World Callao se reserva el derecho de cobrar una penalidad en el caso de cancelaciones de citas.**”*

[El subrayado y resaltado son nuestros]

23. Conforme se establece en el citado artículo, el usuario podrá ingresar al terminal portuario para el retiro o entrega de contenedores siempre que cuente con una cita previamente otorgada por DP WORLD, no habiendo costo por la solicitud de cita. Sin embargo, dicha Entidad Prestadora se reserva el derecho de cobrar una penalidad en caso ocurra una cancelación a una cita otorgada.
24. En esa línea, el cobro por “Reemisión de citas no utilizadas” se encuentra detallado en el artículo 4.3.14 del Reglamento Tarifario y Política Comercial, conforme se aprecia a continuación:

*“4.3 Otros Servicios de Patio: Estos cargos serán facturados a la parte solicitante y en ciertos casos sujetos a confirmación por parte del terminal.
(...)”*

*4.3.14 **Re-emisión de cita solicitada no utilizada: A ser facturado por cita**”*

[El subrayado y resaltado son nuestros]

25. De acuerdo con ello, en el punto 4.3.13 del Tarifario de DP WORLD, vigente al momento de los hechos materia de reclamo, se observa lo siguiente:

Imagen 1: Tarifario de DP WORLD

4.3.11	Emisión de formato certificado VGM (n19)	Por Contenedor	\$17.46	\$3.14	\$20.60
4.3.12	Re emisión de Documento de Expedición por discrepancia de pesos en aplicación de las normas sobre VGM (n20)	Por Contenedor	\$215.00	\$38.70	\$253.70
4.3.13	Re-emisión de cita solicitada no utilizada	Por cita	S/. 35.00	S/. 6.30	S/. 41.30

¹⁶): Estos cargos serán facturados a la parte solicitante y en ciertos casos sujetos a confirmación por el terminal.

*Fuente: Información tomada de la página web de DP WORLD.

26. En tal sentido, el cobro por “Reemisión de citas no utilizadas”, cuyo cobro es materia de cuestionamiento por EQUILIBRA, se genera debido a que el usuario, en el marco de la prestación de un servicio de embarque o desembarque de contenedores, solicita a la Entidad Prestadora la emisión y programación de una nueva cita para el recojo o envío de su mercadería, en caso la cita originalmente programada haya sido cancelada o no haya sido utilizada.

Sobre la organización de los servicios que brinda DP WORLD

27. 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, conforme se aprecia a continuación:

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

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

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

“REGLAMENTOS INTERNOS

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

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

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

[El subrayado y resaltado son nuestros]

“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]

28. 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 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 (OSITRÁN) 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 resultado⁸.
29. Debido a ello, DP WORLD puede administrar el terminal, destinar recursos, coordinar y realizar todo tipo de acciones que estime necesarias de manera autónoma. Dicho de otro modo, lo que el Contrato le otorga 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.
30. 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 que es aprobado por la Autoridad Portuaria Nacional (APN).
31. Ahora bien, para el caso del retiro de contenedores, el Reglamento Tarifario y de Política Comercial de DP WORLD señala lo siguiente:

“Atención al usuario para el retiro o recepción de contenedores

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

Dichas transacciones deberán contar con una cita previamente solicitada y otorgada. No habrá un costo por solicitud de citas, salvo aquellos casos según tarifario. 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:

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.*

⁸ 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.

- 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.*

El inicio del procedimiento de despacho se inicia al término de la descarga de la nave. El usuario será responsable que el transportista designado se encuentre en la garita de control dentro del horario otorgado para la cita. El transportista deberá presentar el original del documento de la cita y una vez realizados los controles respectivos, se entregará el contenedor solicitado e indicado en el documento de cita. Los transportistas deberán seguir las instrucciones de la Hoja de Ruta que recibirán en la garita de ingreso. El usuario asume la responsabilidad por los costos generados según tarifario, en caso la solicitud de cita y/o el retiro físico del contenedor se dé con posterioridad a las 48 horas del término de la descarga de la nave.

En caso el usuario pierda la cita, asumirá los cargos administrativos para su remisión/reimpresión o nueva programación, así como todos aquellos costos, según tarifario, 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 extraportuario, 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.*

El usuario será responsable por que el transportista designado se encuentre en la garita de control dentro del horario otorgado para la cita. El transportista deberá presentar el original REGLAMENTO TARIFARIO Y POLITICA COMERCIAL TERMINAL DE CONTENEDORES DEL TERMINAL PORTUARIO DEL CALLAO ZONA SUR del documento de la cita y una vez realizados los controles respectivos, se entregarán los contenedores disponibles que correspondan, en número igual a la cantidad de citas otorgadas. Los transportistas deberán seguir las instrucciones de la Hoja de Ruta que recibirán en la garita de ingreso. El usuario asume la responsabilidad por los costos generados según tarifario, en caso la solicitud de cita y/o el retiro físico de los contenedores se dé 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 numeral 1 anterior. En este caso, no resultará aplicable el literal a) del numeral 1 anterior”.

32. Como se advierte, dentro de las políticas comerciales que rigen los servicios que presta en el terminal portuario, DP WORLD ha dispuesto como mecanismo de recojo y retiro de contenedores, un sistema de citas en la cual el operador portuario asigna un horario al usuario a fin de que pueda realizar las gestiones de dicho retiro, precisando que será de responsabilidad del usuario los costos que se pudieran generar si el retiro se realiza con posterioridad al vencimiento de las 48 horas de libre almacenamiento.
33. Ahora bien, DP WORLD ha establecido 2 procedimientos para la generación de citas y 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.
34. Cabe recordar que las disposiciones contenidas en el Reglamento Tarifario y de Política Comercial de DP WORLD, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 1392 del Código Civil, constituyen cláusulas generales de contratación que, una vez aceptadas por el usuario, se constituirán como condiciones contractuales que regirán su relación comercial con la Entidad Prestadora. En ese sentido, los usuarios que contratan servicios portuarios con DP WORLD se sujetan a las condiciones pactadas previamente por este último.
35. De lo señalado en el párrafo precedente, se desprende que el usuario, en este caso EQUILIBRA, conoce y acepta el mecanismo establecido por DP WORLD para el retiro de contenedores, así como la gestiones y coordinaciones que debe realizar con dicho fin.
36. De lo desarrollado hasta el momento, podemos arribar a las siguientes conclusiones:
 - DP WORLD tiene el derecho en exclusividad para explotar la infraestructura portuaria y la facultad y la obligación de organizar las operaciones portuarias.
 - Para el caso del servicio estándar, los usuarios cuentan con un periodo de libre almacenamiento de cuarenta y ocho (48) horas computadas a partir de culminadas las labores de descarga, luego del cual DP WORLD realizará un cobro por el servicio de almacenamiento.
 - Los usuarios aceptan y reconocen las condiciones comerciales previstas en los reglamentos y tarifarios de la Entidad Prestadora, siendo estas las que rigen la relación comercial con el usuario, las mismas que no pueden desconocerse.
 - DP WORLD ha dispuesto para el recojo y retiro de contenedores, un sistema de citas en el cual el operador portuario asigna un horario al usuario a fin de que pueda realizar las gestiones de dicho retiro, precisando que será responsabilidad del usuario los costos que se pudieran generar si el retiro se realiza con posterioridad al vencimiento de las 48 horas de libre almacenamiento, lo que es de pleno conocimiento de los usuarios de la infraestructura portuaria.

Respecto del cobro de las facturas materia de reclamo

37. En el presente caso, EQUILIBRA cuestionó la falta de disponibilidad de citas en el portal web de DP WORLD, situación que evidenciaría que dicho sistema no funciona

adecuadamente, lo que, a su vez, habría ocasionado que incurriera en el servicio de uso de área operativa y en el cobro por reemisión de citas.

38. Añadió que las citas obtenidas le fueron otorgadas para retirar sus contenedores en altas horas de la noche, y hasta de madrugada, esto es, en horas inadecuadas (fuera del horario de trabajo de su personal), obligándola realizar gestiones para conseguir unidades de transporte a dichas horas.
39. Adicionalmente, señaló que, debido a la reserva de citas en horarios distintos a los deseados, tuvo problemas de coordinación con los vehículos que iban a recoger sus contenedores, lo que ocasionó que algunas de las citas reservadas se perdieran.
40. Finalmente, señaló que otro factor que generó que las citas reservadas se perdieran fue la congestión en los exteriores del terminal portuario, la que se genera debido a problemas en la organización del ingreso y salida de unidades de transporte por parte de DP WORLD.
41. Por su parte, DP WORLD señaló que EQUILIBRA no solicitó sus citas inmediatamente ocurrido el término de la descarga de la nave MOL BEYOND, esto es, a las 23:05 horas del 19 de noviembre de 2020, sino que, por razones que se desconocen, inició el trámite para gestionar las citas el 21 de noviembre de 2020, a fin de retirar sus contenedores los días 21, 23, 24 y 25 de noviembre de 2020.
42. Añadió que el resultado de esa inadecuada gestión ocasionó que EQUILIBRA no encontrara citas disponibles en el sistema *web* de DP WORLD, debido a que otros usuarios ya las habían ocupado con anticipación, siendo que el usuario optó por solicitar alternativamente la programación de citas por correo electrónico.
43. Adicionalmente, señaló que, como parte de la operación de la infraestructura concesionada, DP WORLD ha establecido un sistema de citas diseñado para racionalizar el uso de la infraestructura portuaria. Atendiendo a ello, la disponibilidad de citas para el retiro de contenedores se sujeta al comportamiento de la demanda de los usuarios, siendo que aquellos que demoren en gestionar sus citas, luego de ocurrida la descarga de sus contenedores, tendrán menos probabilidades de encontrar citas disponibles, pues estas habrán sido reservadas por quienes las hayan gestionado con mayor anticipación.
44. Ahora bien, de acuerdo con lo señalado por EQUILIBRA, la descarga de la nave MOL BEYOND concluyó a las 23:05 horas del 19 de noviembre de 2020 y programó el retiro de sus contenedores del terminal portuario conforme al siguiente detalle:
 - 21 de noviembre de 2020, retiro de 4 contenedores.
 - 23 de noviembre de 2020, retiro de 10 contenedores.
 - 24 de noviembre de 2020, retiro de 10 contenedores.
 - 25 de noviembre de 2020, retiro de 10 contenedores.
45. Teniendo en cuenta la programación realizada por el propio usuario, se aprecia que los 30 contenedores cuyo retiro iba a realizarse del 23 de al 25 de noviembre de 2020, iban a ser retirados luego del periodo de libre uso de área operativa.
46. Asimismo, en cuanto a los contenedores cuyo retiro del terminal portuario se encontraba previsto realizar el 21 de noviembre de 2020, se aprecia que se encontraban próximos al vencimiento del periodo de libre almacenamiento, siendo que resultaba posible que EQUILIBRA no encontrara citas disponibles, como en efecto ocurrió.
47. En relación con lo expuesto, a lo largo del procedimiento DP WORLD ha señalado que EQUILIBRA no solicitó sus citas inmediatamente ocurrido el término de la descarga de la

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso PúblicoTRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00180-2024-TSC-OSITRÁN

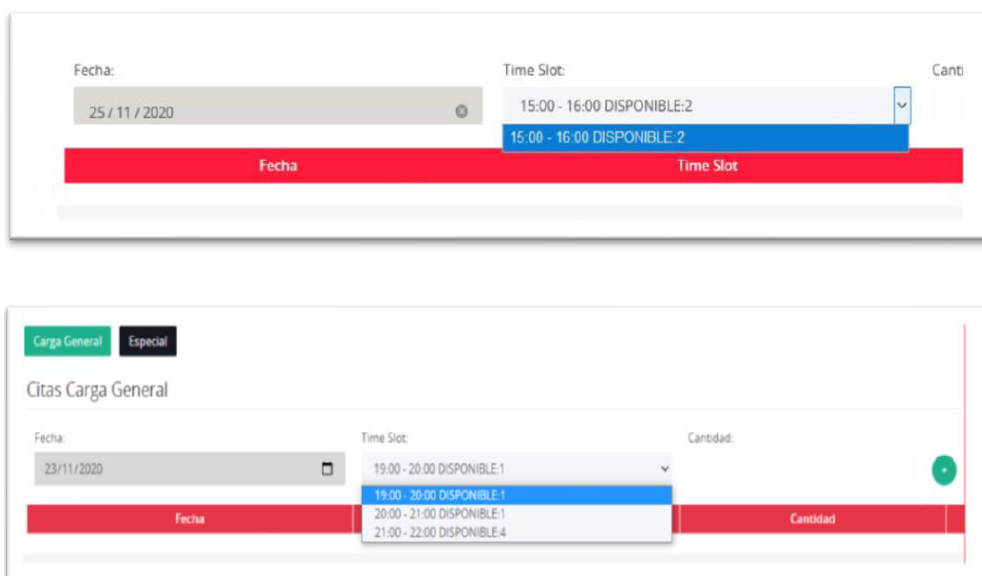
nave MOL BEYOND, esto es, el 19 de noviembre de 2020, sino que, por razones que se desconocen, inició el trámite para gestionar las citas recién el 21 de noviembre de 2020, esto es, 2 días después; hecho que no ha sido negado ni contradicho por EQUILIBRA.

48. En este punto, cabe recordar que, para el retiro de contenedores en bloque, DP WORLD ha establecido un sistema de citas, mediante el cual se asigna a los usuarios una hora específica para el retiro de sus contenedores del terminal portuario, en virtud de la fecha en que estos gestionen las citas. En dicho sistema se consigna la cantidad de citas disponibles por cada franja horaria.
49. Teniendo en cuenta ello, se aprecia que, si el sistema establecido para el retiro de contenedores del terminal portuario que administra DP WORLD es por citas, resulta lógico que se deba otorgar al usuario una fecha y hora específica para el retiro de su mercadería durante el horario de atención de la Entidad Prestadora, esto es, las 24 horas del día, los 365 días del año.
50. En efecto, cabe recordar también que en la cláusula 2.10. del Contrato de Concesión dispone que los servicios portuarios prestados por DP WORLD, en su calidad de Concesionario, se rigen por los principios de continuidad y regularidad.
51. Por otro lado, es importante recalcar que EQUILIBRA, como empresa importadora, conoce, o debería conocer, los riesgos inherentes a la implementación de un mecanismo de asignación o reserva de citas como el que opera DP WORLD, siendo uno de dichos riesgos no encontrar citas disponibles en la fecha y hora requerida como consecuencia de la demanda generada por otros usuarios del puerto.
52. En ese sentido, si bien EQUILIBRA ha señalado que en varias oportunidades no encontró citas disponibles en los horarios que deseaba, lo que generó que debiera reservar citas en horarios nocturnos o de madrugada; se advierte que dicha situación no puede considerarse como evidencia de un mal funcionamiento del sistema implementado por DP WORLD.
53. Teniendo en cuenta lo indicado, aun cuando en el documento denominado “Análisis del Portal de Citas Vía Web”, elaborado por la empresa AGENCIAS RANSA S.A., se consignó que no había citas disponibles en determinados horarios; como se ha señalado precedentemente son contingencias que forman parte del sistema de citas implementado por DP WORLD para el retiro de los contenedores del terminal portuario.
54. Asimismo, resulta razonable asumir que el momento en el cual los usuarios realizan sus trámites ante el operador portuario es un aspecto que se encuentra dentro de su ámbito de control, en la medida que tienen conocimiento de la cantidad de mercadería a ser desembarcada, por ejemplo, y del tiempo que puede demorar su entrega a fin de no incurrir en el servicio especial de Uso de Área Operativa.
55. De la misma manera, un aspecto que se encuentra dentro de la esfera de control de los usuarios es la planificación del servicio de transporte que empleará para retirar oportunamente su mercancía. Este aspecto resulta relevante en el presente caso en tanto que EQUILIBRA señaló que, debido a la reserva de citas en horarios distintos a los deseados, tuvo problemas de coordinación con los vehículos que iban a recoger sus contenedores, lo que ocasionó que algunas de las citas reservadas se perdieran.
56. Al respecto, cabe reiterar que en la medida que el horario de prestación de servicios de DP WORLD es continuado e ininterrumpido, esto es, las 24 horas del día, los 365 días del año, la puesta a disposición de citas para el retiro de mercancía en horarios nocturnos y de madrugada no constituye un aspecto que pueda considerarse un inadecuado funcionamiento del sistema de citas o evidencia de la prestación de un servicio carente de

calidad, debiendo el usuario, en todo caso, estar en la posibilidad de contar con una cantidad adecuada de vehículos para el retiro de su mercancía en dicho horario en caso haya reservado citas en ese periodo.

57. Sin perjuicio de lo expuesto, DP WORLD presentó capturas de pantalla de su sistema de asignación de citas correspondientes a los días 23 y 25 de noviembre de 2020, lapso relacionado con los hechos materia de reclamo, conforme se aprecia a continuación:

Imagen 2: Captura de pantalla del sistema de asignación de citas de DP WORLD



The image contains two screenshots of the DP WORLD booking system interface. The top screenshot shows a date selection of 25/11/2020 and a time slot selection of 15:00 - 16:00, indicating 2 available slots. The bottom screenshot shows a date selection of 23/11/2020 and a time slot selection of 19:00 - 20:00, indicating 1 available slot. Both screenshots show a table with columns for Fecha, Time Slot, and Cantidad.

*Fuente: documento obrante en el expediente.

58. Si bien a partir de lo mostrado no es posible desconocer que EQUILIBRA no haya encontrado citas disponibles en dichas fechas, sí permite asumir que el sistema de asignación de citas de DP WORLD se encontraba funcionando y que había disponibilidad de horarios para el retiro de mercancía.
59. Cabe recordar que EQUILIBRA resultaba responsable del retiro de sus contenedores de acuerdo con las citas que programó, razón por la cual debió realizar las gestiones necesarias y adoptar las precauciones del caso para su retiro oportuno, evitando incurrir en el sobre costo de reemisión de citas no utilizadas y uso de área operativa.
60. En ese sentido, si el usuario no cumple con realizar sus gestiones oportunamente, recogiendo su mercadería de acuerdo con la fecha y hora prevista en la cita programada, no puede señalarse que ello resulte consecuencia de deficiencias en los servicios que brinda DP WORLD en el terminal portuario.
61. Por otro lado, cabe precisar que la congestión vehicular que pudiera suscitarse fuera del terminal portuario no se encuentra dentro del ámbito de gestión de DP WORLD. No obstante, si los usuarios acreditaran la existencia de deficiencias dentro del puerto, que conllevara a que los usuarios no pudieran recoger sus mercancías a tiempo, así como que perdieran citas que tenían programadas; sí correspondería que la Entidad Prestadora asumiera la responsabilidad por tal situación, lo que no ha quedado acreditado en el presente caso.

62. Cabe precisar que en el presente caso la carga de probar la existencia de un inadecuado funcionamiento del portal web de citas de DP WORLD e inconvenientes para el retiro de su mercancía como consecuencia de ello recaía en EQUILIBRA.
63. En efecto, el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones⁹; no obstante, de la revisión del expediente no se aprecia que EQUILIBRA haya cumplido con acreditar lo alegado.
64. Consecuentemente, al no haberse acreditado que la mercadería de EQUILIBRA permaneció en el terminal portuario más allá de los días de libre almacenamiento, ni que perdió las citas que había programado inicialmente para el retiro de sus contenedores debido a hechos atribuibles a DP WORLD; corresponde que asuma el pago de las facturas N° F001-00484958, F001-00485547, F001-00487505, F001-00488091, F001-00488533, F001-00486964, F001-00487947 y F001-00488527, emitidas por los conceptos de uso de área operativa y reemisión de citas no utilizadas,
65. En atención a todo lo expuesto, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta DALC.DPWC.050.2021, emitida por DP WORLD, que declaró infundado el reclamo en la medida que las facturas materia de cuestionamiento fueron correctamente emitidas.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta DALC.DPWC.050.2021, emitida en el Expediente N° 04-2021-RCL/DPWC, que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por EQUILIBRA PERÚ S.A. contra DP WORLD CALLAO S.R.L., relacionado con el cobro de las facturas N° F001-00484958, F001-00485547, F001-00487505, F001-00488091, F001-00488533, F001-00486964, F001-00487947 y F001-00488527, emitidas por los conceptos de uso de área operativa y reemisión de citas no utilizadas.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a EQUILIBRA PERÚ S.A. y a DP WORLD CALLAO S.R.L. la presente resolución.

⁹ TUO de la LPAG

"Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

¹⁰ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

Integrar la resolución apelada;

Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00180-2024-TSC-OSITRÁN

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros 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
OSITRÁN**

NT: 2024060570

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>

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>