



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° 87-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00011-2023-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE : 87-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : DROCSA E.I.R.L.
ENTIDAD PRESTADORA : DP WORLD CALLAO S.R.L.
MATERIA : Aplicación del silencio administrativo positivo

RESOLUCIÓN N° 00011-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 17 de octubre de 2023

SUMILLA: En la medida que la Entidad Prestadora no emitió pronunciamiento alguno dentro del plazo previsto legalmente para atender el recurso de reconsideración presentado por el usuario, corresponde declarar fundado dicho recurso en aplicación del Silencio Administrativo Positivo.

VISTO:

La solicitud de aplicación de silencio administrativo positivo formulada por DROCSA E.I.R.L. (en adelante, DROCSA) respecto del recurso de reconsideración que presentó el 30 de marzo de 2021 contra la decisión contenida en la Carta DALC.DPWC.046.2021 del expediente N° 010-2021-RCL/DPWC, emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DP WORLD o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- Mediante escrito de fecha 24 de febrero de 2021, DROCSA interpuso reclamo ante DP WORLD imputándole responsabilidad por daños a la mercadería transportada en el contenedor N° PCIU1752297, así como por los sobrecostos en los que incurrió, señalando lo siguiente:
 - El 7 de diciembre de 2020, tomó conocimiento de que el contenedor PCIU1752297 sufrió un incidente en el Terminal Portuario, lo que conllevó a que no cumplieran con la entrega y distribución de la mercadería transportada en su interior; solicitando se disponga el pago de una indemnización por daños y perjuicios por un monto ascendente a S/ 158,247.85 (ciento cincuenta y ocho mil doscientos cuarenta y siete y 85/100 soles), de acuerdo al siguiente detalle:

	DETALLE	VALOR
Daño a la mercancía	6, 000 mandilones	S/ 57, 000
Daño emergente	Penalidad-Incineración de la mercancía	S/ 21, 247.85
Daño moral	Perjuicio en contra de DROCSA	S/ 80, 000
	TOTAL	S/ 158, 247.85



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° 87-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00011-2023-TSC-OSITRÁN

- ii.- Una vez ocurrido el incidente con el contenedor, su Agente de Aduanas solicitó ingresar al Terminal Portuario a fin de revisar el contenedor y la mercancía a efecto de evaluar los daños ocurridos, solicitud que no fue atendida.
 - iii.- El incidente con el contenedor sucedió mientras era manipulado por personal de DP WORLD, por lo que resulta responsable de lo ocurrido.
 - iv.- El 18 de diciembre de 2020, luego de haber retirado el contenedor del Terminal Portuario, se consignó mediante Acta de Inventario N° 33623 la cantidad de mercancía dañada, registrándose que de 216 cajas con 120 mandilones¹ cada una, 50 resultaron dañadas. Los mandilones que comercializan son de material estéril pues son de uso médico, por lo que al haber sido expuestos al ambiente no podrán ser utilizados, debiendo ser incinerados.
 - v.- El 26 de enero de 2021, el Hospital Departamental de Huancavelica resolvió unilateralmente el contrato suscrito con DROCSA para la adquisición de 493 mandilones pues no cumplieron con los plazos otorgados debido a la irresponsabilidad de la Entidad Prestadora, pues si bien el incidente ocurrió el 7 de diciembre, recién el 18 de ese mes se pudo realizar la verificación de la mercadería.
 - vi.- Como consecuencia de ello, el Hospital Departamental de Huancavelica les impuso una penalidad ascendente a S/ 20, 047.85 (veinte mil cuarenta y siete y 85/100 soles), tal como consta en la Resolución Directoral N° 1340-2020-D-HD-HVCA/DG, de fecha 30 de diciembre de 2020.
 - vii.- El incidente con el contenedor, sumado a la demora de DP WORLD en atenderlo, ocasionaron que resultara imposible cumplir con la entrega de los productos a sus clientes.
2. A través de la carta N° DALC.DPWC.046.2021, notificada el 9 de marzo de 2021, DP WORLD comunicó su decisión de declarar infundado el reclamo bajo los siguientes argumentos:
- i.- El 5 de diciembre de 2020, durante las operaciones de descarga de la nave KOTA CANTIK, se produjo un accidente mientras se efectuaba la descarga del contenedor PCIU8994395, el cual quedó enganchado con el contenedor PCIU1752297 debido a un *twistlock* o piña de cubierta existente entre ambos.
 - ii.- Luego de las investigaciones realizadas, se verificó que el enganche del *twistlock* entre ambos contenedores se produjo como consecuencia de a una mala estiba en el puerto de origen, debiendo haber sido utilizado dicho *twistlock* únicamente en la zona de cubierta.
 - iii.- Ni el capitán de la nave ni la línea naviera informaron oportunamente a DP WORLD, antes del inicio de operaciones, de la existencia de *twistlock*, ocurriendo que para la Entidad Prestadora resultaba imposible advertir su presencia pues en la bodega no hay visibilidad de las cantoneras.
 - iv.- La maniobra de descarga del contenedor se realizó de conformidad con sus procedimientos, por lo que rechazan la imputación de responsabilidad por parte de DROCSA, así como los daños ocasionados a la mercadería.

¹ Prenda de uso exterior a manera de blusón que se pone sobre el vestido. En <https://dle.rae.es/mandil%C3%B3n>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 87-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00011-2023-TSC-OSITRÁN

- v.- Debido a los daños sufridos por el contenedor antes de su retiro, resultaba necesario que tanto el consignatario de la mercancía como la línea naviera propietaria del contenedor, verificaran su estado a fin de constatar la magnitud de los daños.
- vi.- Si el contenedor fue retirado del Terminal Portuario recién el 17 de diciembre de 2020, ello ocurrió como consecuencia de las gestiones que se realizaron ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) para inspeccionar el contenedor y no por responsabilidad de DP WORLD.
3. Mediante correo electrónico de fecha 30 de marzo de 2021 remitido a la dirección electrónica callao.reclamos@dpworld.com, DROCSA interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la carta DALC.DPWC.046.2021 emitida por DP WORLD, reiterando los argumentos indicados en su reclamo.
4. El 18 de mayo de 2021, DROCSA solicitó a DP WORLD la aplicación del silencio administrativo positivo respecto del recurso de reconsideración interpuesto contra la decisión contenida en la carta DALC.DPWC.046.2021, al haber omitido la Entidad Prestadora pronunciarse dentro del plazo legal correspondiente.
5. El 3 de junio de 2021, DP WORLD elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento, agregando lo siguiente:
- i.- Considerando que la dirección electrónica callao.reclamos@dpworld.com, a la cual DROCSA alegó haber remitido su recurso de reconsideración, se encuentra registrada en la suscripción Office 365 de DP WORLD y esta lo redirecciona al correo electrónico callao.reclamos@dpworldcallao.com.pe, revisaron la base de Office 365 a fin de verificar los detalles del envío y recepción del referido mensaje.
- ii.- Se pudo verificar que el mensaje de DROCSA conteniendo el recurso de reconsideración fue remitido desde la cuenta de correo electrónico legal@drocsa.pe a través de Microsoft Office 365, y que en aplicación de los protocolos de seguridad el sistema lo derivó a la carpeta de "Correos no deseados"; por lo que dicho mensaje no llegó a aparecer en la bandeja de entrada para su debida atención. Por riesgos de suplantación de identidad o dominio, Microsoft Office 365 clasificó el correo electrónico enviado desde la cuenta legal@drocsa.pe como "SpooF" y le concedió un nivel 5 de seguridad, razón por la cual lo derivó a la bandeja de correos no deseados (Spam).
- iii.- Asimismo, se constató que no se activaron respuestas automáticas de recepción para el mensaje remitido desde la cuenta legal@drocsa.pe el 30 de marzo de 2021. En tanto dicho mensaje fue enviado como Spam, DP WORLD no pudo tomar conocimiento de la existencia del recurso de reconsideración de DROCSA y, por ende, no se expidió tampoco una constancia de recibo, y menos aún, se admitió a trámite para atención de manera manual.
- iv.- DROCSA únicamente adjuntó como medio probatorio la copia del correo electrónico mediante el cual remitió el recurso de reconsideración; sin embargo, no ha presentado documento alguno que indique la constancia de recepción expedida por DP WORLD.
- v.- El artículo 56 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN establece que la reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite, mientras que el artículo 38 de la citada norma establece que la admisión a trámite necesita una constancia de recepción de la Entidad Prestadora



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° 87-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00011-2023-TSC-OSITRAN

consignando fecha, hora de recepción y número de trámite, lo que no sucedió en el presente caso.

- vi.- El artículo 2.2. de la Resolución de Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN que aprueba las disposiciones temporales para la presentación de reclamos y recursos en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional declarada como consecuencia de la existencia del COVID-19, establece que la presentación de los recursos impugnativos presentados por vía telefónica y a través de canales virtuales, se rigen por las siguientes reglas: (...) " 2.2. Para el caso de la presentación por canales virtuales: Las Entidades Prestadoras deberán proporcionar a los usuarios una constancia de su recepción, con indicación de la fecha y hora de su presentación y el número o código correlativo de identificación respectivo".
- vii.- Si bien DROCSA envió su recurso de reconsideración al correo electrónico callao.reclamos@dpworld.com, no hubo una admisión a trámite del mismo ya que DP WORLD no dio constancia de recepción de haber recibido el mensaje, en ese escenario el usuario debió asegurarse de que su recurso fuera admitido, situación que en el presente caso no ocurrió.
- viii.- En el supuesto negado que correspondiera aplicar el silencio positivo a este procedimiento, dejamos constancia de que la determinación del monto para la indemnización se debe realizar en un procedimiento aparte, ya sea por acuerdo entre partes o a nivel judicial y/o arbitral, conforme a lo dispuesto en el inciso j), artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN.
- ix.- Por otro lado, el Tribunal deberá tener en consideración que a las 21:37 horas del 23 de febrero de 2021, desde la cuenta legal@drocsa.pe se envió un mensaje con asunto "reclamo DP WORLD – DROCSA" a nuestro correo electrónico callao.reclamos@dpworld.com, mediante el cual el usuario presentó su reclamo, el cual también fue enviado al buzón de mensajes no deseados por temas de seguridad de Microsoft Office 365, no existiendo reporte de que se haya brindado constancia de recepción al usuario.
- x.- Ante dicha situación, a fin de asegurarse de que el recurso efectivamente fue recibido por nosotros, el 24 de febrero de 2021, DROCSA ingresó su reclamo por mesa de partes física de DP WORLD, el cual fue recibido y se expidió la respectiva constancia de recepción al usuario.
- xi.- Sin embargo, en el caso del recurso de reconsideración, DROCSA no tuvo la misma diligencia de ingresarlo por la mesa de partes física de DP WORLD o contactarnos para consultar si lo habíamos recibido, limitándose a enviar dicho recurso electrónicamente, pese a que constituye un requisito fundamental que el administrado reciba la constancia de recepción para tener la garantía de que su recurso fue recibido.
- xii.- En ese orden de ideas, consideramos que la conducta de DROCSA contravendría el principio de buena fe en los procedimientos al haber actuado de diferente forma en la presentación de su recurso de reconsideración.

II.- **SOBRE LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**

- 6. El artículo 7 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN dispone que las entidades prestadoras, como primera instancia administrativa en los procedimientos de reclamos de



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° 87-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00011-2023-TSC-OSITRAN

usuarios, tienen carácter de "entidad de la administración pública", siéndoles exigibles las disposiciones de dicho Reglamento y, en lo no previsto, las de la Ley del Procedimiento Administrativo General².

7. En relación a las obligaciones de las unidades de recepción documental, el artículo 135 del TUO de la LPAG establece lo siguiente:

"Artículo 135.- Obligaciones de unidades de recepción"

135.1 Las unidades de recepción documental orientan al administrado en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligadas a recibirlos y darles ingreso para iniciar o impulsar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión."

[El subrayado es nuestro]

8. De acuerdo con lo dispuesto en la citada norma, las unidades de recepción documental están obligadas a recibir los documentos presentados por los administrados a efectos de iniciar o dar impulso al procedimiento, sin que en ningún caso pueda diferirse su admisión o ingreso.
9. Ahora bien, el artículo 14 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de DP WORLD (en adelante, Reglamento de Reclamos de DP WORLD) establece lo siguiente:

"Artículo 14: Mesa de parte y horario de atención"

Los usuarios podrán presentar sus reclamos a través de cualquiera de los siguientes medios:

(...)

d) Por correo electrónico, a través de la dirección electrónica callao.reclamos@dpworld.com

10. De lo indicado en el Reglamento de Reclamos de DP WORLD se aprecia que los usuarios pueden interponer recursos administrativos contra las decisiones que dicha Entidad Prestadora emite en el trámite de los procedimientos de reclamo vía correo electrónico, a través de la dirección electrónica callao.reclamos@dpworld.com, correspondiendo a su unidad de recepción documental recibir los documentos enviados a la referida dirección electrónica.
11. En el presente caso se encuentra acreditado que DROCSA presentó el recurso de reconsideración vía correo electrónico, enviándolo a la dirección electrónica autorizada por DP WORLD, habiendo esta última reconocido ello, no constituyendo este un punto controvertido.
12. No obstante, DP WORLD alegó que no llegó a admitir el recurso de reconsideración de DROCSA ni expidió una constancia de recepción de su presentación, señalando, además, que DROCSA tenía la obligación de asegurarse de que su recurso fuera admitido y se expidiera dicha constancia.

² **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 7.- Las entidades prestadoras como Primera Instancia Administrativa en los procedimientos de Reclamos de Usuarios"

(...)

A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al artículo I numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 87-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00011-2023-TSC-OSITRAN

13. Al respecto, cabe señalar que contrariamente a lo alegado por DP WORLD, el procedimiento de reclamo vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN, no establece una etapa o acto procesal de admisión del recurso de reconsideración, debiendo verificar la Entidad Prestadora, en todo caso, el cumplimiento por parte del usuario de las formas y requisitos señalados en el artículo 38 del Reglamento de Reclamos³, en lo que resultara aplicable.
14. En ese sentido, cuando el artículo 56 del Reglamento de Reclamos señala que el plazo para resolver la reconsideración se contabiliza desde su admisión a trámite⁴, debe interpretarse que hace referencia únicamente a la verificación de los requisitos para su presentación, entre ellos, los señalados en el artículo 37 del mismo Reglamento.
15. En línea con lo expuesto, el artículo 142 del TUO de la LPAG establece lo siguiente:

Artículo 142.- Obligatoriedad de plazos y términos
(...)

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

[El subrayado es nuestro]

16. Conforme es posible apreciar, en los procedimientos administrativos los plazos para el pronunciamiento de las entidades se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, estableciéndose como única excepción el supuesto de subsanación, de lo que se desprende que con la presentación del escrito o recurso por parte del administrado a la unidad de recepción documental de la Entidad Prestadora, se genera la obligación de esta de emitir un pronunciamiento.

³ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

Artículo 37.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo

1.- Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora. Asimismo, el OSITRAN podrá implementar a través de su página Web un sistema que permita recibir los reclamos de los usuarios, los cuales serán derivados a la respectiva Entidad Prestadora la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 41 del presente reglamento. Este plazo comenzará a computarse desde el día en que la Entidad Prestadora reciba el reclamo por parte del OSITRAN.

2.- Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos: a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo; b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones; c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere; d) Nombre y domicilio del reclamado; e) La indicación de la pretensión solicitada; f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión; g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante; h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital; i) Copia simple del documento que acredite la representación;

Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del i) se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

⁴ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

Artículo 56.- Plazo resolutorio y silencio administrativo

La reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite. En caso que el Cuerpo Colegiado Ordinario omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo negativo y, en consecuencia, el impugnante podrá recurrir en apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias. En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo positivo.





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° 87-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00021-2023-TSC-OSITRÁN

17. Asimismo, cabe hacer notar que la entrega o emisión de un cargo de recepción al usuario constituye una obligación para la Entidad Prestadora, conforme se aprecia a continuación:

TUO de la LPAG

Artículo 128.- Recepción documental

(...)

128.2 Tales unidades están a cargo de llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados. Para el efecto, expiden el cargo, practican los asientos respectivos respetando su orden de ingreso o salida, indicando su número de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, los escritos o resoluciones deben ser cursados el mismo día a sus destinatarios.

18. En ese sentido, teniendo en cuenta que la entrega o emisión de un cargo de recepción al usuario constituye una obligación para la Entidad Prestadora, no resulta posible atribuir responsabilidad, o derivar un perjuicio para el usuario, del incumplimiento de tal obligación.
19. Por otro lado, DP WORLD ha señalado que la comunicación electrónica mediante la cual DROCSA presentó el recurso de reconsideración ingresó a su bandeja de spam, lo que le habría impedido atenderlo.
20. Al respecto, cabe señalar que habiendo establecido DP WORLD que su unidad de recepción documental recibiría documentos a través de la dirección electrónica callao.reclamos@dpworld.com, era su responsabilidad verificar la recepción de todos los documentos que pudieran enviar sus usuarios, aun los que fuesen derivados a la carpeta de correos electrónicos no deseados (spam), no pudiendo trasladar dicha responsabilidad al usuario.
21. En efecto, es responsabilidad de la unidad de recepción documental de la Entidad Prestadora llevar un registro de ingreso de los escritos que son presentados por los usuarios, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 128 del TEO de la LPAG⁵ antes citado, lo cual la obliga a verificar los documentos presentados por todos los canales que se hayan establecidos para la presentación de documentos, lo que en el presente caso incluía la carpeta de correos no deseados (spam) de la dirección electrónica callao.reclamos@dpworld.com autorizada por DP WORLD.
22. En efecto, a criterio de este Tribunal el hecho de que el recurso de reconsideración presentado por el usuario haya recalcado en una bandeja distinta de la Entidad Prestadora a la que debió alojar dicha comunicación electrónica, no puede ser un hecho que repercuta negativamente en el usuario.
23. Asimismo, cabe precisar que el numeral 3 del artículo 134 del TEO de la LPAG establece lo siguiente:

"Artículo 134.- Recepción por transmisión de datos a distancia

TUO de la LPAG

Artículo 128.- Recepción documental

(...)

128.2 Tales unidades están a cargo de llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por la entidad dirigidos a otros órganos o administrados. Para el efecto, expiden el cargo, practican los asientos respectivos respetando su orden de ingreso o salida, indicando su número de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, los escritos o resoluciones deben ser cursados el mismo día a sus destinatarios.

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



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° 87-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00011-2023 TSC-OSITRAN

134.1 Los administrados pueden solicitar que el envío de información o documentación que le corresponda recibir dentro de un procedimiento sea realizado por medios de transmisión a distancia, tales como correo electrónico o facsímil.

134.2 Siempre que cuenten con sistemas de transmisión de datos a distancia, las entidades facilitan su empleo para la recepción de documentos o solicitudes y remisión de sus decisiones a los administrados.

134.3 Cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia, debe presentarse físicamente dentro del tercer día el escrito o la resolución respectiva, con cuyo cumplimiento se le entenderá recibido en la fecha de envío del correo electrónico o facsímil."

[El subrayado es nuestro]

24. Como es posible apreciar, dicha norma establece que cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia, debe presentarse físicamente dentro del tercer día el escrito o la resolución respectiva.
25. No obstante, el Decreto Legislativo N° 1497, que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el brote del COVID-19, publicado el 8 mayo 2020, dispuso la suspensión de la obligación de la presentación física del escrito o documentación por parte de los administrados hasta el 31 de diciembre del año 2020.
26. Posteriormente, el artículo 2 del Decreto Supremo N° 205-2020-PCM, publicado el 30 diciembre 2020, prorrogó a partir del 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2021, la suspensión de la referida obligación.
27. En ese sentido, se advierte que al momento de la ocurrencia de los hechos materia del presente procedimiento, no resultaba exigible al administrado la presentación física de documentos de forma adicional a su presentación utilizando medios electrónicos, pues dicha obligación se encontraba suspendida, siendo suficiente su remisión mediante el uso del correo electrónico.
28. Atendiendo a lo señalado, el plazo para que DP WORLD emitiera su pronunciamiento respecto del recurso de reconsideración formulado por DROCSA empezó a computarse a partir del día siguiente de que fuera remitido al correo electrónico callao.reclamos@dpworld.com.
29. En ese sentido, habiendo sido remitido el recurso de reconsideración por el usuario a la dirección electrónica callao.reclamos@dpworld.com el 30 de marzo de 2021, conforme ha sido reconocido por la propia DP WORLD, el plazo para emitir pronunciamiento empezó a discurrir desde el día siguiente, esto es, desde el 31 de marzo de dicho año.
30. Cabe recordar que de conformidad con el artículo 56 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN y el literal a) del artículo 26 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD, el plazo de la Entidad Prestadora para resolver el recurso de reconsideración interpuesto por los usuarios es de veinte (20) días contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación, tal como se aprecia a continuación:

Reglamento de Reclamos de OSITRAN

Artículo 56.- Plazo resolutorio y silencio administrativo

La reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite.

8

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 87-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00011-2023-TSC-OSITRÁN

Reglamento de Reclamos de DP WORLD

Artículo 26: Medios impugnatorios

(...)

a. Recurso de reconsideración

(...)

DP WORLD se pronunciará en el plazo de veinte (20) días contados a partir del día siguiente de la presentación del recurso de reconsideración.

31. Asimismo, cabe precisar que los numerales 199.1 y 199.2 del artículo 199 del TUO de la LPAG⁶, disponen que los procedimientos administrativos sujetos al Silencio Administrativo Positivo (SAP), quedarán automáticamente aprobados si transcurrido el plazo establecido, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24, la entidad no hubiere notificado su respectivo pronunciamiento.
32. En línea con las disposiciones del TUO de la LPAG, tanto el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, como el Reglamento de Reclamos de DP WORLD, señalan expresamente que si la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el SAP, y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente a favor del usuario, tal como se aprecia a continuación:

Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 56.- Plazo resolutorio y silencio administrativo

(...)

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo positivo".

Reglamento Reclamos de DP WORLD

"Artículo 26: Medios impugnatorios

a. Recurso de Reconsideración

(...)

En caso DP WORLD omitiera pronunciarse en dicho plazo, se aplicará el silencio administrativo positivo."

[El subrayado es nuestro]

33. Teniendo en cuenta lo establecido en las normas citadas precedentemente, en caso las Entidades Prestadoras que ostentan la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público, no resolvieran el recurso de reconsideración formulado por los usuarios de sus servicios dentro del plazo legal establecido, se aplicará el Silencio Administrativo Positivo.

⁶ TUO de la LPAG

"Artículo 199.- Efectos del silencio administrativo

199.1. Los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24 de la presente Ley, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo. La declaración jurada a la que se refiere el artículo 36 no resulta necesaria para ejercer el derecho resultante del silencio administrativo positivo ante la misma entidad.

199.2. El silencio positivo tiene para todos los efectos el carácter de resolución que pone fin al procedimiento, sin perjuicio de la potestad de nulidad de oficio prevista en el artículo 211 de la presente Ley.

(...)"



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° 87-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00011-2023-TSC-OSITRAN

34. En el presente caso, se ha verificado que DROCSA presentó un recurso de reconsideración el 30 de marzo de 2021. En ese sentido, DP WORLD tenía veinte (20) días hábiles, esto es, hasta el 29 de abril de 2021 para emitir su resolución; sin embargo, como lo ha reconocido la propia Entidad Prestadora, no emitió pronunciamiento alguno respecto del recurso de reconsideración presentado por el usuario; correspondiendo reconocer que en el presente caso ha operado el Silencio Administrativo Positivo respecto del recurso de reconsideración interpuesto por DROCSA.
35. Consecuentemente, teniendo en cuenta los dispositivos legales reseñados, al configurarse el Silencio Administrativo Positivo en el presente caso, se puso fin al procedimiento iniciado mediante la presentación del reclamo de fecha 24 de febrero de 2021, siendo la Entidad Prestadora responsable de los daños a la mercadería consistente en 6, 000 mandilones estériles para uso médico, acondicionados en 50 bultos, transportados en el contenedor N° PCIU1752297. Cabe precisar que se encuentra acreditado que la mercancía dañada asciende a dicha cantidad de mandilones.
36. El monto o cuantía de dichos daños deberá determinarse con arreglo a lo previsto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios⁷, esto es, por acuerdo entre las partes, por vía judicial o arbitral; correspondiendo que la Entidad Prestadora se comunique con el usuario.
37. En lo que respecta al alegado sobrecosto derivado de la penalidad impuesta en su contra por el Hospital Departamental de Huancavelica, cabe señalar que de la revisión del expediente no se aprecia que DROCSA haya acreditado haber incurrido en el mismo. En efecto, si bien a lo largo del procedimiento DROCSA ha alegado que dicha penalidad le fue impuesta mediante Resolución Directoral N° 1340-2020-D-HD-HVCA/DG, de fecha 30 de diciembre de 2020; de la revisión de dicho documento no se advierte la imposición de penalidad alguna, no habiendo acreditado tampoco el usuario por otros medios la imposición de tal obligación ni un pago efectuado por dicho concepto.
38. Asimismo, en lo concerniente al alegado sobrecosto derivado de la incineración de los mandilones dañados, cabe señalar que de la revisión del expediente no se aprecia que DROCSA haya presentado medio probatorio alguno a fin de acreditar haber incurrido en dicho gasto.
39. Finalmente, en cuanto a la solicitud de pago de una compensación por el daño moral derivado de la afectación a DROCSA, cabe señalar que de acuerdo con el artículo 2 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁸, este Tribunal tiene como función resolver aquellos reclamos de

⁷ **Reglamento de Usuarios del OSITRAN**

"DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO"

Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

j. A la reparación de daños

Los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

Los usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado".

⁸ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 2.- Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento

1.- El presente Reglamento establece las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y resolución de los reclamos y controversias que tengan su origen en:

(...)

b) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de servicios a cargo de Entidades Prestadoras, que sean supervisados por OSITRAN.

8



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° 87-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00011-2023-TSC-OSITRAN

usuarios dirigidos a la satisfacción de un interés particular y concreto vinculado a la prestación de los servicios brindados por la Entidad Prestadora.

40. En ese sentido, de acuerdo con lo previsto en el artículo 33 del mismo Reglamento⁹, ello comprende reclamos por la falta de calidad de los servicios brindados por la Entidad Prestadora, desacuerdos en su facturación o cobro, así como los eventuales daños económicos que pudieran haberse generado como consecuencia directa de la prestación de dichos servicios, como es el caso de los daños a las mercancías o sobrecostos acreditados generados al usuario.
41. En la medida que la imagen empresarial se refiere a la percepción, valoración u opinión que el público o los clientes puedan tener respecto de una empresa o negocio, no se enmarca en el supuesto de reclamo recogido en el Reglamento de Reclamos precedentemente citado, por lo que el procedimiento de reclamos no resulta la vía para atender lo solicitado por el usuario en este extremo; no obstante lo cual, de considerarlo pertinente, tiene expedito su derecho para acudir a las vías jurisdiccionales correspondientes a fin de solicitar que se determine la eventual responsabilidad por dicho daño y la correspondiente indemnización, de ser el caso.
42. Consecuentemente, en lo que respecta a la solicitud de reconocimiento de los sobrecostos referidos al pago de una penalidad, incineración de la mercancía dañada y una compensación por el daño moral al nombre comercial del reclamante; corresponde declarar su improcedencia.
43. Cabe recordar que en su condición de entidad de la Administración Pública, DP WORLD¹⁰ tiene la obligación de resolver los reclamos en el plazo establecido legalmente para ello.

(...)*

⁹ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

***Artículo 33.- Objeto del Procedimiento**

(...) En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, 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.
- b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
- e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa*.

¹⁰ TUO de la LPAG

Artículo I. Ámbito de aplicación de la ley

La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública.

Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública:

(...)

8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.

Reglamento de Reclamos del OSITRAN

***Artículo 7.- Las entidades prestadoras como Primera Instancia Administrativa en los procedimientos de Reclamos de Usuarios**

(...)

A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al artículo I numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG*.

8



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° 87-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00012-2023-TSC-OSITRAN

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR FUNDADO, EN PARTE, el recurso de reconsideración presentado por DROCSA E.I.R.L. contra la decisión contenida en la carta DALC.DPWC.046.2021 emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L., al haber operado el Silencio Administrativo Positivo, en el extremo referido a la solicitud de reconocimiento de responsabilidad de la Entidad Prestadora por los daños ocasionados a la mercancía del usuario, debiendo determinarse el monto o cuantía de dichos daños con arreglo a lo previsto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios, esto es, por acuerdo entre las partes, por vía judicial o arbitral; correspondiendo que la Entidad Prestadora se comunique con el usuario.

SEGUNDO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de reconsideración presentado por DROCSA E.I.R.L. contra la decisión contenida en la carta DALC.DPWC.046.2021 emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L., en lo que respecta a la solicitud de reconocimiento de los sobre costos referidos al pago de una penalidad, incineración de la mercancía dañada y una compensación por el daño moral al nombre comercial del reclamante.

TERCERO.- DECLARAR que la presente resolución agota la vía administrativa.

CUARTO.- NOTIFICAR a DROCSA E.I.R.L. y a DP WORLD CALLAO S.R.L. la presente Resolución.

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en la página web 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: 2023123236

¹¹ Reglamento de Reclamos del 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 (...)."