

EXPEDIENTE N° : 123-2021-TSC-OSITRÁN

APELANTE : TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C

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

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° DALC.DPWC.201.2021 del expediente N° 036-2021-RCL/DPWC

RESOLUCIÓN N° 00151-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 24 de abril de 2024

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

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, TPP) contra la decisión contenida en la Carta N° DALC.DPWC.201.2021 del expediente N° 036-2021-RCL/DPWC, emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DP WORLD).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres (3) miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consiguientemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos (2) 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 28 de abril de 2021, TPP interpuso reclamo ante DP WORLD a fin de que deje sin efecto el cobro de la factura N° F003-00050696, emitida por el concepto de energía y monitoreo de contenedores refrigerados, argumentando lo siguiente:
 - i. El 17 de abril de 2021, solicitó mediante correo electrónico a DP WORLD, la prioridad de despacho de los contenedores que arribaron de las naves MN. EVER LOTUS 043E, MN. COPIAPO 2111E y MN. SANTOS EXPRESS 1211S.
 - ii. No obstante, DP WORLD no efectuó el despacho de los contenedores en los términos solicitados. En tal sentido, precisó que el cobro por el recargo de servicio de energía y monitoreo se generó indebidamente.
2. Mediante Carta N° DALC.DPWC.141.2021, notificada el 19 de mayo de 2021, DP WORLD declaró infundado el reclamo presentado por TPP, señalando lo siguiente:

- i. Mediante la factura F003-00050696 se requirió a TPP el pago por los servicios prestados de energía y monitoreo de *reefers* (importación), conforme al siguiente detalle:

CUADRO 1: Retiro de contenedores de TPP

CONTENEDOR	FECHA Y HORA DE TÉRMINO DE DESCARGA	FECHA Y HORA LÍMITE DE LIBRE ENERGÍA Y MONITEROO DE REEFERS	FECHA Y HORA DE RETIRO DEL CONTENEDOR
SMLU5440334	13.04.2021-05:51	14.04.2021-05:51	15.04.2021-08:31
TRIU8982416	13.04.2021-05:51	14.04.2021-05:51	15.04.2021-08:20
SMLU5459617	13.04.2021-05:51	14.04.2021-05:51	15.04.2021-05:42
SMLU5444514	13.04.2021-05:51	14.04.2021-05:51	14.04.2021-23:48
SMLU5450923	13.04.2021-05:51	14.04.2021-05:51	14.04.2021-23:43
SEGU9521689	13.04.2021-05:51	14.04.2021-05:51	14.04.2021-22:20
BMOU9253130	13.04.2021-21:26	14.04.2021-21:26	15.04.2021-09:16
HLBU9436350	13.04.2021-21:26	14.04.2021-21:26	15.04.2021-08:25
BMOU9881950	13.04.2021-21:26	14.04.2021-21:26	15.04.2021-08:18
BMOU9882046	13.04.2021-21:26	14.04.2021-21:26	15.04.2021-03:01
TLLU1060839	13.04.2021-21:26	14.04.2021-21:26	15.04.2021-02:31
HLBU9027619	13.04.2021-21:26	14.04.2021-21:26	15.04.2021-02:26
HLBU9433351	14.04.2021-02:05	15.04.2021-02:05	15.04.2021-09:05
CXRU1090391	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-21:46
HLBU9278471	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-21:46
TLLU1206395	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-20:45
TEMU9042620	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-20:10
NYKU7166013	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-19:43
TTNU8415296	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-18:32
TRIU8957223	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-18:22
SEGU9087778	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-17:56
TEMU9040566	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-17:50
SEGU9253797	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-16:36
TRIU8515880	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-21:57
HLBU9350787	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-21:52
HLBU9326923	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-21:06
TRIU8189629	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-20:20
HLBU9259281	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-20:05
CGMU5175637	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-18:23
TCLU1232518	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-17:54
CGMU4942190	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-17:45
TEMU9262769	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-16:48
CGMU6522936	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-14:08
TTNU8437530	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-12:17
CGMU5071139	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-09:08
TEMU9217501	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-08:46
MSWU1002160	17.04.2021-17:36	18.04.2021-17:36	18.04.2021-20:23
MNBU3423442	17.04.2021-17:36	18.04.2021-17:36	18.04.2021-20:07

Fuente: Elaboración propia extraída a partir de la documentación que obra en el expediente administrativo

- ii. El Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP WORLD establece que los usuarios cuentan, a su elección, con dos formas de retiro de contenedores: i) retiro por contenedor específico (cita por número de contenedor), el cual permite la entrega de un contenedor determinado debidamente identificado a solicitud del

- usuario; y, ii) retiro por bloque de contenedores, que permite la entrega de los contenedores disponibles asignados a un depósito extraportuario sin que se individualice por un número u otra forma de identificación.
- iii. En el caso del retiro de contenedores por bloque, se entregan al usuario aquellos que estén disponibles conforme al número de citas que hayan sido otorgadas, a diferencia del retiro específico donde se entrega al usuario el contenedor específicamente solicitado.
 - iv. En el presente caso, se ha verificado que TPP solicitó el retiro en bloque de sus contenedores, motivo por el cual se procedió a otorgarle un determinado número de citas en las fechas requeridas para el retiro de estos, citas que finalmente fueron utilizadas por TPP.
 - v. En ese sentido, al haber solicitado TPP las citas bajo la modalidad de retiro en bloque, no resultaba posible atender una solicitud posterior de despacho prioritario de los contenedores de forma individualizada, en la medida que la naturaleza de la modalidad de retiro en bloque, elegida por TPP, no le otorgaba tal derecho.
3. Con fecha 8 de junio de 2021, TPP interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta N° DALC.DPWC.141.2021, precisando que DP WORLD no atendió con prioridad los contenedores que ingresaron primero a la infraestructura portuaria que administra, lo que ocasionó que dichos contenedores permanecieran más tiempo en el terminal portuario, generándose indebidamente la prestación del servicio de energía y monitoreo materia de reclamo.
 4. Mediante Carta N° DALC.DPWC.201.2021, notificada el 7 de julio de 2021, DP WORLD declaró infundado el recurso de reconsideración presentado por TPP, manifestando lo siguiente:
 - i. TPP no puede alegar desconocimiento del procedimiento de citas para el retiro específico de un contenedor, toda vez que el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP WORLD dispone que este tipo de citas se solicita de modo presencial en las oficinas de atención al cliente, lo que no ocurrió en el presente caso.
 - ii. Asimismo, se verificó que TPP únicamente gestionó el retiro en bloque de sus contenedores. En ese sentido, DP WORLD debía de entregar los contenedores disponibles en número igual a la cantidad de citas de retiro que solicitó TPP, ocurriendo que los contenedores disponibles fueron todos aquellos asignados al depósito temporal descargados de cualquier nave, incluidos los de mayor antigüedad y los recién descargados.
 - iii. Por tanto, DP WORLD cumplió con la obligación de entregar a TPP los contenedores que se encontraban disponibles, tanto los recién descargados como los más antiguos, atendiendo a la totalidad de citas gestionadas.
 5. Con fecha 30 de julio de 2021, TPP interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° DALC.DPWC.201.2021, señalando que DP WORLD no brindó información idónea y oportuna sobre las condiciones vigentes de los servicios que brinda, en la medida que la información publicada en su página web no se encuentra ordenada por fechas, ni tampoco información sobre el Reglamento Tarifario vigente, motivo por el cual no resulta de fácil visualización.

6. El 13 de agosto de 2021, DP WORLD elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento, y precisando lo siguiente:
- i. TPP solicitó el retiro en bloque de sus contenedores, por lo que esta opción libremente elegida por el usuario le otorgaba el derecho de retirar sus contenedores disponibles en número igual a la cantidad de citas de retiro que hubiera gestionado, ocurriendo que los contenedores disponibles serán todos aquellos contenedores asignados al depósito temporal descargados de cualquier nave, incluidos los de mayor antigüedad y los recién descargados cuyos servicios portuarios hayan sido oportunamente pagados.
 - ii. DP WORLD tenía la obligación de entregar a TPP los contenedores disponibles, es decir, tanto los recién descargados como los más antiguos, en función de la cantidad de citas que este depósito hubiera gestionado.
 - iii. DP WORLD no ha incumplido con la obligación de información a la que hace referencia TPP, toda vez que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51.3 y 51.4 del Reglamento General de Tarifas de OSITRÁN, el 4 de marzo de 2021 cumplió con publicar en su página web, el Reglamento de Tarifas y Precios que estaría vigente desde el 19 de marzo de 2021. En consecuencia, desde su publicación, era de público conocimiento de todos los usuarios del terminal portuario.
7. El 10 de abril de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión emitida por DP WORLD.
 - ii. Determinar si corresponde que DP WORLD realice el cobro de la factura N° F003-00050696 emitida por el concepto de energía y monitoreo de contenedores refrigerados.

II. 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 TPP, respecto al cobro de la factura N° F003-00050696 emitida por DP WORLD por concepto de servicio de energía y monitoreo de contenedores refrigerados. Al respecto, el artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN), establece que el procedimiento de solución de reclamos de usuarios ante las entidades prestadoras comprende, entre otros, los reclamos sobre la facturación y el cobro de los servicios por uso de infraestructura¹; supuesto que también se encuentra recogido en el Reglamento de Atención y Solución de

¹ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

“Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la entidad prestadora”.

Reclamos de Usuarios de DP WORLD² (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de DP WORLD); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

10. De conformidad con el literal b) del artículo 26 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de 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 se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta N° DALC.DPWC.201.2020 fue notificada a TPP el 7 de julio de 2021.
 - ii. El plazo máximo que tuvo TPP para interponer su recurso de apelación venció el 30 de julio de 2021.
 - iii. TPP apeló con fecha 30 de julio de 2021, es decir, dentro del plazo legal.
12. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁵.
13. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

² Reglamento de Reclamos de DP WORLD

"6. *Materia de Reclamos*

(...)

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

³ Reglamento de Reclamos 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."

⁴ Reglamento de Reclamos DP WORLD

"**Artículo 26: Medios impugnatorios:**

(...)

b.- *Recurso de Apelación*

Contra la resolución emitida por DP WORLD CALLAO que resolvió el reclamo o recurso de reconsideración, procede la interposición de recurso de apelación.

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

(...)"

⁵ TUO de la LPAG

"**Artículo 220.- Recurso de apelación**

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

Sobre el servicio estándar y el servicio especial de energía y monitoreo de contenedores refrigerados

14. Al respecto, el Contrato de Concesión para el diseño, construcción, financiamiento, conservación y explotación del Terminal Muelle Sur en el terminal portuario del Callao (en adelante, el Contrato de Concesión), establece en sus cláusulas 1.20.86, 1.20.87 y 1.20.88, las definiciones de Servicios, Servicio Estándar y Servicios Especiales, respectivamente, de la siguiente manera:

1.20.86. Servicios

Son los Servicios Estándar y los Servicios Especiales, indistintamente, que serán prestados por el CONCESIONARIO a los Usuarios.

1.20.87. Servicios Estándar

Son los servicios que, acorde a lo indicado en la Cláusula 8.14, el CONCESIONARIO prestará, tanto a la Nave como a la carga respecto de los cuales cobrará las Tarifas correspondientes. Estos servicios se prestarán obligatoriamente a todo Usuario que los solicite, cumpliendo necesariamente los Niveles de Servicio y Productividad señalados en el Anexo 3.

1.20.88. Servicios Especiales

Son los servicios distintos a los Servicios Estándar que el CONCESIONARIO está facultado a prestar, cuyos términos y condiciones son libremente pactados por las partes y por los cuales el CONCESIONARIO tendrá el derecho de cobrar un Precio y cuya prestación no podrá estar condicionada a la contratación de los Servicios Estándar. Dichos servicios deberán prestarse respetando los principios establecidos en el Artículo 14.3 de la LSPN, según corresponda. Ello no perjudica el derecho de los Usuarios de exigir alternativamente la prestación de los Servicios Estándar”.

15. De la lectura de las cláusulas citadas se puede advertir que el Contrato de Concesión prevé que los servicios que se brindan en el terminal portuario son, en principio, servicios portuarios, respecto de los cuales la Entidad Prestadora se encuentra legitimada a cobrar una tarifa o un precio, la que debe ser puesta en conocimiento de los usuarios a través del respectivo Tarifario, Reglamento de Tarifas, Precios y/o política comercial, conforme lo establece el artículo 8.18 del referido Contrato de Concesión⁶.
16. Ahora bien, respecto del servicio de energía y monitoreo de contenedores refrigerados, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP WORLD establece que el mismo comprende la recepción de contenedores refrigerados, incluyendo su conexión y desconexión, control de instrucciones de carta de temperatura y monitoreo especial durante el primer día (periodo crítico).
17. Además, el referido tarifario señala que se encuentra libre de pago por el uso del servicio de energía y monitoreo para contenedores refrigerados, el tiempo de operaciones de la nave, y desde 12 horas antes del *reefer cut off* en caso de exportación o hasta las 24 horas después de la descarga de la nave en operaciones de importación.

⁶ **Contrato de Concesión**

8.18. El CONCESIONARIO se obliga a poner en conocimiento de los Usuarios, a través de su página Web u otro medio, el reglamento de Tarifas, Precios y normas aplicables, por las actividades y Servicios que establezca, sin perjuicio de las Normas Regulatorias aplicables.

18. En ese sentido, en caso de importación de contenedores refrigerados, después de las 24 horas contadas desde la descarga de la nave, se aplicará el cobro por el uso del servicio especial de energía y monitoreo.

Sobre la organización de los servicios que brinda DP WORLD

19. Sobre el particular, cabe precisar que en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, DP WORLD tiene entre sus prerrogativas adoptar las decisiones que considere más convenientes para la adecuada operación y funcionamiento del terminal portuario, entre las cuales se encuentra la facultad de emitir sus políticas comerciales y operativas, ostentando la explotación exclusiva de los bienes y servicios de la Infraestructura Portuaria:

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

*“8.1. La Explotación del Nuevo Terminal de Contenedores - Zona Sur por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO 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 OSITRÁN.

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

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

[El subrayado es nuestro]

“5.4. El CONCESIONARIO tendrá la Explotación exclusiva de los Bienes de la Concesión, que comprende la prestación exclusiva de los Servicios, el diseño y la ejecución de la Infraestructura Portuaria, así como el ejercicio de los derechos que sean necesarios para que cumpla con las obligaciones a su cargo establecidas en el Contrato y las Leyes y Disposiciones Aplicables”.

[El subrayado es nuestro]

20. De la aplicación conjunta de las cláusulas 8.1 y 5.4 del Contrato de Concesión, se advierte con claridad que es obligación y, a la vez, facultad de DP WORLD llevar a cabo la prestación de los servicios portuarios al interior del terminal, para lo cual la Entidad Prestadora debe organizar su prestación de acuerdo con los recursos (operativos y humanos) con los que cuente. Ello es consistente con un esquema regulatorio basado en un enfoque de mercado (*market-based approach*), que busca promover que los concesionarios, en contextos de industrias que enfrentan riesgos complejos e inciertos, planeen su propia actividad económica con el fin de satisfacer el interés público (*Performance-based regulation*). En ese sentido, lo que le interesa al Regulador (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 resultado.⁷
21. Debido a ello, DP WORLD puede administrar el terminal, destinar recursos, coordinar y realizar todo tipo de acciones que estime necesarios de manera autónoma. Dicho de otro modo, en virtud del contrato, el Concesionario está facultado a gestionar el terminal de la manera que le resulte más conveniente.

Sobre la atención del usuario para el retiro de sus contenedores

22. Al respecto, el artículo 10.2 del Reglamento de Operaciones de DP WORLD, en relación a los principios que deben regir la atención de los usuarios en el acceso al uso de la infraestructura del terminal portuario, establece lo siguiente:

“10.2 Principios de Atención a Usuarios

• *DP WORLD CALLAO en su calidad de administrador portuario, solicitará a la Línea Naviera, 36 horas antes del arribo de la nave, la información electrónica que contenga la cantidad de contenedores a descargar y cargar ordenados por siglas y números, tipo, status, categoría, peso, Puerto de Descarga.*

• *Todos los clientes que van a recepcionar y/o despachar contenedores en las instalaciones de DP WORLD CALLAO serán atendidos previa cita para su posterior asignación de fecha y hora. En ese sentido, los transportistas que ingresen a nuestras instalaciones minimizarán el tiempo de espera para ser atendidos.*

(...)”

23. Como se observa, en su calidad de administradora del terminal portuario, DP WORLD estableció que la recepción y el despacho de los contenedores se realizará previa cita, justificando dicha medida en el hecho de que una vez que los transportistas ingresen a sus instalaciones, se minimizará el tiempo de espera para su atención.
24. Asimismo, en su Reglamento Tarifario y de Política Comercial, DP WORLD señala lo siguiente:

⁷ Ver COGLIANESE, C and LAZER, D (2003) “Management-Based Regulation: Prescribing Private Management to Achieve Public Goals”, *Law & Society Review*, Volume 37, Issue 4, pp. 691–730.

“Sección I: Condiciones Generales

Atención al usuario para el retiro o recepción de contenedores:

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

Dichas transacciones deberán contar con una cita previa solicitud y posterior confirmación de DP World Callao. No habrá un costo por solicitud ni emisión de la primera. DP World Callao se reserva el derecho de cobrar una penalidad en el caso de cancelaciones de citas.

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

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

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

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

a. La solicitud no deberá exceder las 48 horas al término de la descarga de la nave.

b. La solicitud se hará de modo presencial en las oficinas de atención al cliente, únicamente a través de un agente despachador debidamente identificado y autorizado ante SUNAT.

c. El usuario deberá entregar la información respecto la empresa de transportes previamente registrada.

d. El usuario deberá entregar la información respecto a la identificación del chofer, la placa del tracto y de la plataforma, todas registradas previamente en DP World Callao.

e. Presentar las autorizaciones de las autoridades correspondientes, de ser el caso.

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

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

b) Retiro por bloque de Contenedores:

La solicitud de retiro por bloque permite la entrega de los contenedores nominados a un depósito extra-portuario, un documento de transporte u otro similar, sin que se los individualicen por su número u otra forma de identificación. Para ello, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

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

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

[El subrayado es nuestro]

25. Como se advierte del citado Reglamento, DP WORLD cuenta con dos procedimientos para la generación de citas y el retiro de contenedores del terminal portuario por parte de los usuarios. El primero de estos procedimientos permite al usuario retirar un contenedor específico, tramitando su cita según el número del contenedor que piensa recoger. En el segundo, el retiro de los contenedores se realiza en bloque, es decir, DP WORLD entregará al usuario aquellos contenedores que se encuentren disponibles, en número igual a la cantidad de citas otorgadas.

Respecto del cobro de la factura N° F003-00050696

26. En el presente caso, es preciso señalar que, de acuerdo con lo alegado por DP WORLD, la descarga de los contenedores refrigerados de determinadas naves consignados a TPP se desarrolló conforme al siguiente detalle:

CUADRO 2: Descarga de los contenedores refrigerados de las naves consignadas a TPP

CONTENEDOR	NAVE	FECHA Y HORA DE TERMINO DESCARGA	FECHA Y HORA LÍMITE DE PERIODO DE LIBRE DE PAGO	FECHA Y HORA DE RETIRO DE CONTENEDORES
SMLU5440334	HELLE RITSCHER	13.04.2021-05:51	14.04.2021-05:51	15.04.2021-08:31
TRIU8982416	HELLE RITSCHER	13.04.2021-05:51	14.04.2021-05:51	15.04.2021-08:20
SMLU5459617	HELLE RITSCHER	13.04.2021-05:51	14.04.2021-05:51	15.04.2021-05:42
SMLU5444514	HELLE RITSCHER	13.04.2021-05:51	14.04.2021-05:51	14.04.2021-23:48
SMLU5450923	HELLE RITSCHER	13.04.2021-05:51	14.04.2021-05:51	14.04.2021-23:43
SEGU9521689	HELLE RITSCHER	13.04.2021-05:51	14.04.2021-05:51	14.04.2021-22:20



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 123-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00151-2024-TSC-OSITRÁN

BMOU9253130	CMA CGM JEAN GABRIEL	13.04.2021-21:26	14.04.2021-21:26	15.04.2021-09:16
HLBU9436350	CMA CGM JEAN GABRIEL	13.04.2021-21:26	14.04.2021-21:26	15.04.2021-08:25
BMOU9881950	CMA CGM JEAN GABRIEL	13.04.2021-21:26	14.04.2021-21:26	15.04.2021-08:18
BMOU9882046	CMA CGM JEAN GABRIEL	13.04.2021-21:26	14.04.2021-21:26	15.04.2021-03:01
TLLU1060839	CMA CGM JEAN GABRIEL	13.04.2021-21:26	14.04.2021-21:26	15.04.2021-02:31
HLBU9027619	CMA CGM JEAN GABRIEL	13.04.2021-21:26	14.04.2021-21:26	15.04.2021-02:26
HLBU9433351	RHL AUDACIA	14.04.2021-02:05	15.04.2021-02:05	15.04.2021-09:05
CXRU1090391	COPIAPO	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-21:46
HLBU9278471	COPIAPO	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-21:46
TLLU1206395	COPIAPO	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-20:45
TEMU9042620	COPIAPO	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-20:10
NYKU7166013	COPIAPO	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-19:43
TTNU8415296	COPIAPO	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-18:32
TRIU8957223	COPIAPO	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-18:22
SEGU9087778	COPIAPO	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-17:56
TEMU9040566	COPIAPO	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-17:50
SEGU9253797	COPIAPO	16.04.2021-11:17	17.04.2021-11:17	17.04.2021-16:36
TRIU8515880	SANTOS EXPRESS	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-21:57
HLBU9350787	SANTOS EXPRESS	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-21:52
HLBU9326923	SANTOS EXPRESS	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-21:06
TRIU8189629	SANTOS EXPRESS	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-20:20
HLBU9259281	SANTOS EXPRESS	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-20:05
CGMU5175637	SANTOS EXPRESS	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-18:23
TCLU1232518	SANTOS EXPRESS	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-17:54
CGMU4942190	SANTOS EXPRESS	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-17:45
TEMU9262769	SANTOS EXPRESS	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-16:48
CGMU6522936	SANTOS EXPRESS	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-14:08
TTNU8437530	SANTOS EXPRESS	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-12:17
CGMU5071139	SANTOS EXPRESS	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-09:08

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>



TEMU9217501	SANTOS EXPRESS	17.04.2021-05:21	18.04.2021-05:21	18.04.2021-08:46
MSWU1002160	ANTOFAGA STA EXPRESS	17.04.2021-17:36	18.04.2021-17:36	18.04.2021-20:23
MNBU3423442	ANTOFAGA STA EXPRESS	17.04.2021-17:36	18.04.2021-17:36	18.04.2021-20:07

Fuente: Elaboración propia extraída a partir de la documentación que obra en el expediente administrativo

27. Al respecto, cabe señalar que no existe controversia respecto al hecho de que los contenedores materia de reclamo permanecieron en el terminal portuario más allá de las 24 horas libres de pago del servicio de energía y monitoreo.
28. Sin embargo, TPP cuestionó el cobro realizado por DP WORLD, alegando que la Entidad Prestadora no atendió su solicitud de despacho prioritario de determinados contenedores formulada a DP WORLD mediante correo electrónico del 17 de abril de 2021.
29. Por su parte, DP WORLD señaló que la opción de retiro elegida por TPP para el recojo de sus contenedores fue por "bloque de contenedores", razón por la cual era su obligación atender el despacho de dichos contenedores de forma indistinta, tanto considerando aquellos recién descargados, como los de mayor antigüedad; más no atender el despacho de contenedores en específico.
30. Ahora bien, conforme se ha precisado en los párrafos precedentes, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP WORLD establece que pueden generarse **dos modalidades de citas para el retiro de contenedores** del terminal portuario: **i) por contenedor específico**; y, **ii) en bloque**.
31. Así, en el caso del **retiro específico**, DP WORLD se obliga a entregar al usuario un contenedor determinado según lo solicitado por este; mientras que, en el caso del **retiro en bloque de contenedores**, entregará al usuario aquellos que se encuentren disponibles; esto es, todos aquellos contenedores asignados a un mismo depósito temporal, incluidos los de mayor antigüedad y los recién descargados, cuyos servicios portuarios ya hubieran sido completamente cancelados.
32. Ahora bien, 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, de aplicación supletoria al presente procedimiento⁸, constituyen cláusulas generales de contratación, las cuales, una vez aceptadas por el usuario, constituirán las 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 esta.
33. Atendiendo a lo señalado, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP WORLD, que desarrolla los procedimientos para el recojo de contenedores por parte de los usuarios, resulta plenamente exigible. Esto es así en la medida que es elaborado por una de las partes, en este caso, por DP WORLD, y es aceptado por la otra, es decir, por el usuario, quién manifiesta su voluntad de regirse por los mismos con el uso de los servicios portuarios.

⁸ **Código Civil**

Cláusulas generales de contratación

Artículo 1392.- Las cláusulas generales de contratación son aquellas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos.

34. En consecuencia, la disposición presente en el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP WORLD, mediante la cual se establece que pueden generarse citas para el retiro de contenedores del terminal portuario por contenedor específico o en bloque, constituye una cláusula general de contratación que regirá la relación comercial entre la Entidad Prestadora y el usuario en los servicios que este solicite.
35. Así, DP WORLD y TPP se encuentran obligadas a respetar las disposiciones contenidas en el Reglamento de Tarifas y de Política Comercial de DP WORLD, por lo cual, en caso haya sido tramitado por el usuario un retiro en bloque, como se evidencia ocurrió en el presente caso, correspondía que DP WORLD entregara al usuario aquellos contenedores cuyos servicios portuarios ya habían sido cancelados, sin importar si fueron recién descargados o ya se encontraban en el almacén del terminal previamente.
36. Cabe mencionar que, en su calidad de administradora del terminal portuario, DP WORLD es la responsable de planificar, coordinar y ejecutar las operaciones que se desarrollan en dicho terminal; de acuerdo con estándares de eficiencia y conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano.
37. Así, DP WORLD provee servicios al usuario que lo requiera dentro de los límites del Contrato de Concesión y de acuerdo con lo que hubiese planificado, garantizando la productividad y los niveles de seguridad exigidos en el referido Contrato de Concesión y de la forma que considere más eficiente.
38. En ese sentido, el sistema de citas implementado por DP WORLD para el recojo de contenedores por parte de los usuarios del terminal portuario, cuyo objeto es hacer más ordenado el proceso, así como minimizar el tiempo de espera de los usuarios, exigiría a la Entidad Prestadora organizarse de tal forma que pueda atender a todos los usuarios en las horas y forma en que han sido programadas sus citas.
39. Cabe señalar que este sistema requiere que el usuario genere la cantidad de citas suficientes a efectos de poder retirar del terminal portuario, dentro del periodo de libre pago, todos aquellos contenedores cuya modalidad de retiro se tramitó en bloque.
40. Atendiendo a lo señalado, la planificación para el despacho de los contenedores dependerá del tipo de contenedor (IMO, REEFERS, STANDAR DRY, etc.), sino también de la cantidad de contenedores que se encuentren en el patio del terminal y el número de usuarios que hayan generado cita para su recojo. De ahí que desconocer que se tramitó el retiro de contenedores en bloque, afectaría la planificación realizada por DP WORLD, pues proceder al retiro de contenedores en específico alteraría la programación de recojo de contenedores pertenecientes a otros usuarios.
41. Si bien mediante correo electrónico del 17 de abril de 2021, TPP solicitó a DP WORLD atender de forma prioritaria o preferente determinados contenedores, no se ha evidenciado en el presente procedimiento que la Entidad Prestadora haya manifestado a TPP que el retiro de dichos contenedores se realizaría de manera distinta a la previamente tramitada; es decir, a un retiro de contenedores bajo la modalidad de bloque, como había sido gestionado inicialmente.
42. Asimismo, cabe mencionar que, de la revisión del portal web de DP WORLD⁹, se pudo verificar que, en la versión 1 del Reglamento Tarifario Comercial 2021, aplicable en el presente caso, se estipula las condiciones para las modalidades de despacho de contenedores; esto es, que las citas podrán ser emitidas *1) para el retiro de un contenedor específico (cita por número de contenedor) en cuyo caso la solicitud no deberá exceder las*

⁹ <https://www.dpworld.com/es/peru/ports-and-terminals/callao/rates>

48 horas al término de descarga de la nave y se hará únicamente de modo presencial en las oficinas de atención al cliente; o, 2) por bloque de contenedores en el cual se permiten tantas citas como contenedores se vayan a retirar sin que se individualicen de manera determinada, pudiendo estar agrupados en un documento de transporte u otro similar.

43. En atención a lo expuesto, al haberse acreditado que TPP tramitó el retiro en bloque de sus contenedores, y que en ningún momento DP WORLD aceptó realizar el despacho prioritario o preferente a determinados contenedores, la obligación de la Entidad Prestadora consistía únicamente en entregarle los contenedores de forma indistinta.
44. En consecuencia, verificándose que TPP hizo uso del servicio de energía y monitoreo de contenedores refrigerados, corresponde el cobro realizado por DP WORLD mediante la factura N° F003-00050696.

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 N° DALC.DPWC.201.2020 emitida en el expediente N° 036-2021-RCL/DPWC, que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. contra DP WORLD CALLAO S.R.L. por el cobro de la factura N° F003-00050696 emitida por el servicio de energía y monitoreo de contenedores refrigerados.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. y a DP WORLD CALLAO S.R.L. la presente resolución.

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

Con la intervención de los señores 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: 2024050970

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>

¹⁰ **Reglamento de Reclamos del 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"