



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° 164-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

**EXPEDIENTE N°** : 164-2021-TSC-OSITRAN

**APELANTE** : Corporación Interandina S.A. Despachadores  
Aduaneros.

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

**ACTO APELADO** : Carta N° DALC.DPWC.307.2021.

**RESOLUCIÓN N° 101-2024-TSC-OSITRAN**

Lima, 21 de marzo de 2024

**SUMILLA:** *Habiéndose verificado la inadecuada prestación del servicio de atención de cita del usuario, se revoca la decisión de la entidad prestadora que declaró infundado el reclamo presentado.*

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por Corporación Interandina S.A. Despachadores Aduaneros (Corporación Interandina o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta N° DALC.DPWC.307.2021 del expediente N° 164-2021-RCL/DPWC, emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L. (DP WORLD o la Entidad Prestadora); y,

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 18 de agosto de 2021, Corporación Interandina interpuso reclamo ante DP WORLD, a fin de que proceda al resarcimiento o reintegro de la suma de US\$ 700.92, que tuvo que pagar debido a la presenta negligencia operativa del personal de la Entidad Prestadora, argumentando lo siguiente:
  - i. El 13 de agosto de 2021, personal de balanza de DP WORLD, indicó al chofer de la unidad de transporte con placa C1N-940 (en adelante, la unidad de transporte) que se retire de la cola de devolución, indicando que su Cita N° 817014 había expirado.
  - ii. Con fecha 12 de agosto 2023 a las 14:24 horas, envió un correo a DP WORLD solicitando generar una cita de devolución para el día 13 de agosto de 2021 a las 06.00



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



horas, precisando que el sistema no venía registrando citas. Luego, a las 17:39 horas, DP WORLD registró la Cita 817014 para el 13 de agosto de 2021 a las 21:00 horas.

- iii. Para que la unidad de transporte llegue a la zona de balanza a la hora programada, DP WORLD debió permitir el acceso directo a la zona de antepuerto y luego a la balanza. No obstante, no lo hizo, ni tampoco consideró el tiempo de espera en el antepuerto.
  - iv. El personal de balanza de DP WORLD no tomó en cuenta la verdad material de las horas de espera, y demostró una impericia operativa que generó el perjuicio económico reclamado.
2. Mediante Carta N° DALC.DPWC.307.2021, notificada el 28 de setiembre de 2021, DP WORLD resolvió el reclamo presentado por Corporación Interandina, declarándolo infundado, según los siguientes argumentos:
- i. El artículo 10.2 del Reglamento de Operaciones<sup>1</sup>, establece que los clientes que entregan o recogen contenedores en las instalaciones de DP WORLD serán atendidos previa cita, con la finalidad de que los transportistas minimicen el tiempo de espera para ser atendidos una vez en garitas.
  - ii. El Reglamento Tarifario y de Política Comercial de DP WORLD, establece que, para el retiro o entrega de contenedores, las unidades de transporte deben contar con una cita, siendo que el usuario es responsable que el transportista designado se encuentre en la garita de ingreso dentro del rango horario de la cita.
  - iii. Cuando los usuarios no encuentran citas disponibles en el sistema DPORT en las fechas y horas que desean, suelen enviar correos al área de documentación y citas a fin de pedir que se les habilite una cita; sin embargo, ello no significa que DP WORLD se encuentre obligado a ello. Por tanto, no hubo mala gestión en la emisión de la cita 8171014, ya que, pese a no encontrarse obligado, se atendió al usuario habilitando la cita inmediata disponible para el día 13 de agosto de 2021 a las 21:00 horas.
  - iv. La trazabilidad de la gestión de la cita por parte de Corporación Interandina muestra que recién solicitó la cita el día 12 de agosto de 2021 a las 14:24 horas, es decir, a menos de un día del vencimiento de la fecha para devolver el contenedor GESU6467342 fijada para el 13 de agosto de 2021, exponiéndose a contingencias como el hecho de no poder encontrar citas inmediatas disponibles en el sistema.
  - v. En cuanto a la obligación del usuario de que el transportista designado se encuentre en la garita de ingreso dentro del rango horario establecido para la cita, y la obligación de DP WORLD de recibir los contenedores una vez que el transportista ingrese al terminal, se observa lo siguiente:
    - La cita N° 817014 tenía como fecha de programación el día 13 de agosto de 2021 desde las 21.00 horas hasta las 22:59 horas, toda vez que, por Comunicado del 4 de agosto de 2021, se permitió ingresar hasta dos horas posteriores al inicio de la hora indicada en la cita.

<sup>1</sup> Aprobado por Resolución de Gerencia General N° 214-210-APN/GG.



- El usuario no cumplió con su obligación de asegurar que el transportista designado se encuentre en las garitas de ingreso dentro del rango de horario establecido en su cita, esto es, desde las 21:00 horas hasta las 22:59 horas, por lo que su personal procedió en forma correcta al rechazar el ingreso del vehículo en cuestión y emitir el ticket de rechazo por cita expirada.
  - vi. El usuario reclama el supuesto perjuicio de haber pagado tres (3) días de sobreestadía; no obstante, las condiciones inmediatas que generaron esos gastos son atribuibles a Corporación Interandina, porque: i) el Contenedor no pudo ser devuelto en la fecha y hora prevista, debido a que el usuario gestionó al límite del plazo su cita, y no la usó porque la unidad de transporte llegó fuera del horario programado y la tolerancia de la cita; y, ii) El contenedor fue devuelto el 16 de agosto 2021, debido a que el usuario solicitó que se programe la nueva cita para dicha fecha.
3. Con fecha 19 de octubre de 2021, Corporación Interandina interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° DALC.DPWC.120.2020, reiterando los argumentos contenidos en su reclamo, y manifestando, a su vez, lo siguiente:
- i. DP WORLD no expuso las razones por las cuales se dieron los minutos de diferencia entre la hora de la cita y el final de la tolerancia, y la llegada del vehículo de transporte a la balanza.
  - ii. DP WORLD no se ha pronunciado sobre todos los medios probatorios presentados, tales como, la ubicación de GPS de la unidad de transporte en las zonas relacionadas con sus referencias desde las 19:33 horas hasta las 23:12 horas del viernes 13 de agosto de 2021.
  - iii. Existen fallas en el funcionamiento del sistema de citas implementado por DP WORLD.
  - iv. El tiempo de espera previsto en el Artículo 10.2 del Reglamento de Operaciones<sup>2</sup>, no ha sido cubierto de manera adecuada, ya que no considera el tiempo perdido en colas externas, y en colas internas en del antepuerto de la puerta 1 de acceso de camiones.
  - v. Se ha producido un incumplimiento del Contrato de Concesión de DP WORLD, en lo que se refiere a su obligación de atender, de manera ininterrumpida. Asimismo, también se habría configurado un incumplimiento de lo dispuesto en el punto 3.1.3. del Reglamento de Operaciones, que literalmente consigna que DP WORLD es responsable de ofrecer un servicio ininterrumpido, 24 horas al día durante los 365 días del año.
  - vi. Lo que importa en la impugnación es determinar el daño ocasionado alrededor de las 23:00 horas del viernes 13 de agosto de 2021 respecto a los minutos de diferencia que determinaron la expulsión del vehículo de transporte desde la balanza 1, así como determinar la responsabilidad operativa de DP WORLD, por no considerar dentro de la hora de la cita el tiempo de estadía en el antepuerto.

<sup>2</sup> Aprobado por Resolución de Gerencia General N° 214-2010-APN/GG.



4. El 18 de agosto de 2020, DP WORLD elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN (el Tribunal o TSC), el expediente y la absolución del recurso de apelación, indicando lo siguiente:
- i. Con respecto a la falta de pronunciamiento de los minutos de diferencia entre el final del periodo de tolerancia de dos (2) horas y la llegada del vehículo de transporte a la balanza de ingreso alegado Corporación Interandina; manifiesta que:
    - El enfoque planteado por Corporación Interandina no se ajusta a la realidad, ya que lo cierto es que dicho usuario habría llegado dos (2) horas con trece (13) minutos después del inicio de vigencia de la cita y no trece (13) minutos como plantea.
    - Es responsabilidad del usuario programar oportunamente sus retiros y entrega de contenedores, por lo que no corresponde atribuir a DP WORLD la responsabilidad de no poder llegar dentro de la programación de la cita.
  - ii. En relación con lo señalado por Corporación Interandina, respecto de la imposibilidad de aplicar el artículo 10.2 del Reglamento de Operaciones de DP WORLD, por no considerar el tiempo de espera en colas externas e internas dentro del antepuerto, señala que:
    - DP WORLD no es responsable por la congestión vehicular en una vía de transporte público externo que escapa a su control. El TSC se ha pronunciado sobre este tema en la Resolución N° 1 del Expediente 059-2020-TSC-OSITRAN; señalando que la congestión vehicular fuera del Terminal Portuario no se encuentra dentro del ámbito de gestión de la entidad prestadora.
    - El Reglamento de Operaciones de DP WORLD establece que todos los clientes que van a recoger o entregar contenedores serán atendidos previa cita, con la finalidad que los transportistas minimicen el tiempo de espera para ser atendidos una vez en garitas.
    - El Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP WORLD establece que se debe contar con una cita tramitada según las condiciones y herramientas que DP WORLD pone a disposición de los usuarios, y que el usuario es el responsable que el transportista se encuentre en la garita de ingreso dentro del rango de la cita.
  - iii. Sobre lo señalado por Corporación Interandina, respecto a fallas del sistema de citas, y que éste constituye una barrera burocrática; señala:
    - La cláusula 8.1 del Contrato de Concesión establece que el Concesionario tiene el derecho a disponer la organización de los servicios dentro del Terminal Portuario, respetando los términos y condiciones contractuales y las leyes y disposiciones aplicables.
    - No tiene sustento la acusación sobre que el sistema de citas y las tolerancias constituyen barreras burocráticas que restringen el normal desarrollo de las



actividades de comercio exterior, ya que el sistema de citas funciona normalmente, de acuerdo con las estadísticas presentadas.

- iv. Con relación a lo señalado por Corporación Interandina respecto que DP WORLD no se ha pronunciado por los reportes GPS; y que habría declarado equivocadamente como extemporánea la Factura N° F001-7786 del 24.08.2021, señala que:
- La admisión a trámite del reclamo por parte de DP WORLD, supuso la admisión de todos sus medios probatorios incluida la Factura electrónica F001-7786; los cuales fueron evaluados, y ninguno enervó el hecho que Corporación Interandina llegó tarde a la garita de ingreso N° 1.
  - En cuando a las ubicaciones GPS el TSC, en la Resolución N° 1 del Expediente 060-2020-TSC-OSITRAN, señaló que este tipo de medios probatorios no acreditan que los ingresos tardíos de los vehículos al Terminal Portuario se deban a deficiencias o causas atribuibles a DP WORLD.
  - Respecto a los documentos, fotografías o videos solicitados por el usuario, no cuenta con los mismos, sin embargo, lo corroborado por el propio usuario es que el vehículo llegó a la garita N° 1 donde se controla el acceso, a las 23:12 horas, es decir, cuando su cita ya había expirado.
- v. En relación con lo señalado por Corporación Interandina respecto a las decisiones empresariales del importador, DP WORLD señala:
- La trazabilidad de la gestión de la cita por parte de Corporación Interandina muestra que recién solicitó la emisión de su cita el 12 de agosto de 2021 a las 14:24 horas, es decir, a menos de (1) día del vencimiento de la fecha límite para devolver el contenedor GESU6467342 fijada para el 13 de agosto de 2021.
  - No se cuestiona las decisiones empresariales del importador, pero es responsabilidad de los usuarios la programación oportuna de entrega y/o retiro de sus contenedores.
- vi. Respecto a lo señalado por Corporación Interandina sobre la devolución del contenedor vacío realizada después de tres (3) días debido a la programación de ASA GLOBAL LOGISTICS; lo que no hubiera sucedido si es que DP WORLD no hubiese rechazado la entrega del contenedor el 13 de agosto de 2021; DP WORLD señala:
- El reclamo es por el supuesto perjuicio de haber pagado tres (3) días de sobre estadía (del 14 al 16 de agosto de 2021); no obstante, las condiciones inmediatas que han generado dichos gastos son atribuibles a Corporación Interandina, toda vez que (i) el usuario gestionó al límite del plazo de devolución su cita para devolver el contenedor vacío, y no la usó porque su transporte llegó fuera del horario de programación y tolerancia de la cita; y, (ii) el contenedor fue devuelto el 16 de agosto de 2021 debido a que el usuario gestionó una nueva programación para dicha fecha.



5. Mediante escrito de fecha 30 de noviembre de 2021, Corporación Interandina se pronunció sobre la absolución de DP WORLD, manifestando lo siguiente:
- i. Rechaza lo que indica DP WORLD en el punto I.2 de su absolución, toda vez que el acceso a la garita de ingreso de vehículos de transporte se encuentra bajo control de DP WORLD, quien es responsable de dicha zona. En este caso, el vehículo de transporte pasó la Puerta 1, cuando tenía vigente su cita a las 22:44 horas del 13 de agosto de 2021.
  - ii. Rechaza lo señalado por DP WORLD en los puntos A1, A2, A3, A4 de su escrito de absolución, toda vez que el vehículo de transporte luego de pasar a las 10:44 el umbral de la puerta 1, tuvo que continuar una cola interna en el antepuerto, lo que hizo que llegara a la garita de dicha balanza 13 minutos después del fin de las 2 horas.
  - iii. Rechaza lo indicado en los puntos A.5, A.6, A.7, A8, A9, A10 del escrito de absolución, relacionados a las estadísticas de atención en los días 12 y 13 de agosto de 2021, presentadas por DP WORLD, toda vez que lo que demuestran los porcentajes indicados es un mal funcionamiento del sistema ante una alta afluencia de vehículos.
  - iv. Rechaza lo señalado por DP WORLD en el literal B de su escrito de absolución, respecto a la responsabilidad por la congestión externa, toda vez que, la congestión de camiones fuera del terminal, es ocasionada exclusivamente por el sistema de citas impuesto por DP WORLD.
  - v. Con relación a lo señalado por el Concesionario en el literal C del escrito de absolución, respecto de la cláusula 8.1 del Contrato de Concesión; manifiesta que la autonomía en la gestión prevista en dicha cláusula obliga a DP WORLD a buscar la mejor atención posible a los usuarios; cosa que no hace dicha empresa.
  - vi. Rechaza lo señalado por el Concesionario en el literal D, en relación con los medios probatorios presentados no desvirtúan el hecho de que se llegó tarde a la garita de ingreso N°1, toda vez que, en el medio probatorio contenido en el ANEXO C (GPS), demuestra que el vehículo de transporte había cruzado el umbral de la Puerta 1 a las 22:44 horas del 13 de agosto de 2021, y que por tanto, la demora luego de pasar la Puerta 1 solo puede deberse a la demora en la atención por parte del personal de DP WORLD que supervisa remotamente la garita. La Resolución N° 1 del Exp. 060-2020-TSC-OSITRAN que refiere DP WORLD es inaplicable a este caso.
  - vii. Rechaza lo señalado por DP WORLD en el literal E, en relación con los problemas derivados de la semiautomatización en garita, amparándose en la cláusula 8.1 del Contrato de Concesión, toda vez que, si bien dicha cláusula le da libertad al Concesionario para la dirección y gestión del negocio portuario, igualmente lo obliga a resarcir el daño y perjuicio causado.
  - viii. Igualmente, rechaza los puntos del literal F del escrito de absolución, indicando que DP WORLD pretende entrar en el ámbito de las decisiones empresariales del importador; quien pagó la DAM 118-2021-10-268094 el día miércoles 11 de agosto de 2021, razón la cual el retiro del contenedor se pudo y debió hacer en la fecha y hora que solicitó.



- ix. Rechaza lo señalado en el literal G, en relación con la responsabilidad civil, solicitando al TSC se sirva considerar que:

La acción o hecho dañoso de índole omisiva de DP WORLD, al solo considerar que se debe llegar a la Garita 1 como requisito para cumplir con la cita programada y sus extensiones de tiempo; obviando que el vehículo de transporte estuvo más de 20 minutos dentro de los 35 metros que separan la garita 1 de la Puerta 1, bajo competencia y jurisdicción de DP WORLD.

El daño producido en lo económico, i) provocó falso flete al obligar al importador contratante del transportista a pagarle por tener cargado el contenedor en el vehículo de transporte, hasta que se pueda renovar la devolución del contenedor el 16 de agosto 2021; ii) provocó el pago de US\$700.92 por concepto de sobreestadía del contenedor que consta en la factura electrónica F001 – 7786; iii) provocó el tener que presentar el reclamo previa dedicación de tiempo y horas hombre de trabajo.

La relación de causalidad entre la acción y el daño, invocando el artículo 1985 del código civil, consta en el procedimiento que la acción o hecho dañoso por parte de DP WORLD (causa), originó todos los daños y perjuicios señalados en el reclamo.

Los factores de atribución: Conforme al artículo 1969 del CC, sobre la concurrencia de criterios objetivos de imputación junto con los subjetivos de dolo o culpa. En este caso, la culpa de DP WORLD existe a partir de que su sistema, y su personal que verifica su cumplimiento en la zona operativa de la Garita 1, omitieron la diligencia debida o el cuidado normal u ordinario exigido por la actividad que realizan.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta DALC.DPWC.307.2021 emitida por DP WORLD.
  - Determinar, de ser el caso, si DP WORLD es responsable de los daños alegados por Corporación Interandina.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que Corporación Interandina le imputa a DP WORLD por los sobrecostos en los que habría incurrido por el presunto servicio deficiente brindado, situación prevista como supuesto de reclamo por calidad de servicio y daños en los numerales 6.3 y 6.4 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD<sup>3</sup> y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

<sup>3</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DPWC

"6. Materia de Reclamos





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° 164-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

8. De acuerdo con el literal b) del artículo 26 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de notificado el acto que se pretende impugnar.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- La carta N° GLAC.DPWC.300.2018 fue notificada a Corporación Interandina el 28 de setiembre de 2021.
  - El plazo máximo de Corporación Interandina para interponer el recurso de apelación vencía el 19 de octubre de 2021.
  - Corporación Interandina apeló el 19 de octubre de 2021; es decir, dentro del plazo legal.
10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, 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<sup>4</sup> (en adelante, TUO de la LPAG).
11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

#### Sobre el servicio estándar y los servicios especiales

12. 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.*

(...)

6.3. *La calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de DP WORLD CALLAO.*

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

<sup>4</sup> 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".*



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



#### 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”.

13. 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 Concesión<sup>5</sup>.

#### **Sobre la organización de los servicios que brinda DP WORLD**

14. 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:

“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.

<sup>5</sup> 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..

**“REGLAMENTOS INTERNOS**

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

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

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

[El subrayado es nuestro]

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

[El subrayado es nuestro]

15. De la aplicación conjunta de las cláusulas del Contrato de Concesión, se advierte 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 cuenta.
16. En razón de ello, DP WORLD puede administrar el terminal, destinar recursos, coordinar y realizar todo tipo de acciones que estime necesaria de manera autónoma. Dicho de otro modo, lo que el Contrato le otorga al Concesionario es la facultad de gestionar el terminal de la manera que más le resulte conveniente, respetando, claro está, sus obligaciones contractuales y las normas legales vigentes.
17. Por lo tanto, como administradora del Terminal Portuario, DP WORLD se encuentra facultada para establecer procedimientos para la correcta atención de la mercadería de los usuarios. Dichos procedimientos se encuentran regulados en su Reglamento de Operaciones, el cual es aprobado por la Autoridad Portuaria Nacional (APN).
18. En el presente caso, Corporación Interandina reclama por sobre costos surgidos a consecuencia de la prestación deficiente del servicio de citas y atención para el retiro de contenedores por parte de DP WORLD. En ese orden de ideas, manifiesta que, como consecuencia de la prestación de dichos servicios, incurrió en gastos de sobreestadía del contenedor GESU6467342.



19. Sobre el particular, de acuerdo con lo dispuesto en el último párrafo del artículo 34 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>6</sup>; en los reclamos relacionados con calidad e idoneidad del servicio, como el que es materia del este procedimiento, corresponde a la Entidad Prestadora probar que éstos se brindaron conforme a las exigencias del contrato de concesión.
20. En virtud de lo señalado, la carga de la prueba en el presente caso recae en DP WORLD, ya que se encuentra en mejor posición para poder demostrar que los servicios fueron prestados de manera adecuada y conforme a los estándares de calidad correspondientes. Además, resultaría inadecuado realizar un análisis partiendo de la idea de que es Corporación Interandina quien debe demostrar la mala calidad o idoneidad del servicio, ya que tendría que contar con la misma información con la que cuenta la Entidad Prestadora.

### Sobre la atención del usuario para el retiro del contenedor del usuario

21. El artículo 10.2 del Reglamento de Operaciones de DP WORLD, en relación con 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.*

(...)”

#### **10.3 Ingreso y salida de vehículos de transporte de mercancía.**

- *Todo vehículo y/o camión que transporte mercancías y/o esté destinado para este fin, debe seguir un procedimiento previo para ingresar a nuestro sistema y tener un registro en nuestra base de datos, que contendrá la siguiente información:*
  - *Vehículo:*
    - *Copia de Tarjeta de Propiedad (tracto y carreta)*
    - *SOAT vigente*
    - *Póliza de seguro contra terceros*
    - *Inspección Técnica Vehicular vigente*
  - *Conductor:*
    - *Brevete vigente*

<sup>6</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019-2011-CD-OSITRAN, y sus modificatorias.

“Artículo 34. Procedimiento de la entidad prestadora

(...)”

*En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que éstos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente.”*





- *DNI vigente*
  - *Certificado PBIP vigente*
  - *Antecedentes Penales vigente*
  - *Antecedentes Policiales vigente*
  - *SCRT (Seguro Complementario de Trabajos de Riesgo) de pensión y salud vigente.*
- *La placa de las unidades de transporte deberá ser replicada en el techo de las cabinas de tal forma que pueda ser identificado por las grúas en el patio de contenedores. Los requerimientos mínimos de formato se encuentran en el Reglamento de Inscripción de Transportistas, a disposición en nuestra página web*
  - *Solo podrán ingresar al Terminal Portuario aquellas unidades de transporte que hayan cumplido con su inscripción formal y que además tengan cita para atención de servicio.*
  - *Las unidades de transporte deberán llegar al Terminal Portuario dentro de la ventana de atención que su cita otorga.*

[Subrayado es nuestro]

22. Como se observa, el Reglamento de Operaciones de DP WORLD, aprobado por la Autoridad Portuaria Nacional (APN), establece que la recepción y el despacho de los contenedores se realizará previa cita; subrayándose que, las unidades de transporte deberán llegar al Terminal Portuario dentro de la ventana de atención que su cita otorga.
23. Por su parte, el Reglamento Tarifario y de Política Comercial de DP WORLD, establece 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.*
- 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 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 lo siguiente:*

(...)

[El subrayado es nuestro]

24. Como se advierte del citado Reglamento Tarifario, 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; subrayándose que el usuario es responsable que el transportista designado se encuentre en la garita de control del terminal dentro del horario otorgado para la cita.
25. En ese caso, se debe determinar si DP WORLD cumplió con sus obligaciones contractuales y normativas, y también se debe de verificar si el usuario cumplió con las obligaciones que le corresponden como parte de las relaciones comerciales pactadas, referidas a la tramitación del retiro de contenedores.

### **Sobre la calidad e idoneidad del servicio de citas y atención de ingreso brindado por la Entidad Prestadora**

26. Corporación Interandina reclama deficiencias en la calidad y oportuna prestación de los servicios a cargo de DP WORLD, relacionada al ingreso al Terminal Portuario; señalando que, por negligencia del personal de la Entidad Prestadora, tuvo que realizar un pago US\$700.92



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° 164-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

a una tercera empresa, por sobreestadía del contenedor GESU646734252; por lo que solicita su reintegro o resarcimiento<sup>7</sup>.

27. Por su parte, DP WORLD indicó que el Contenedor no pudo ser retirado el 13 de agosto de 2021 debido a que el usuario gestiona al límite del plazo su cita, y no la usó porque su transporte llegó fuera del horario y tolerancia de la cita; y que, el contenedor fue devuelto el 16 de agosto 2021, dado que el usuario solicitó que se programe la nueva cita para dicha fecha. En esa línea, manifiesta que una de las razones por las cuales Corporación Interandina incurrió en sobre costos fue la poca diligencia del usuario en el cumplimiento de sus obligaciones<sup>8</sup>.
28. Al respecto, en primer término, cabe acotar que, cuando una Entidad Prestadora establece protocolos o sistemas de citas para el retiro de los contenedores que recibe en el Terminal Portuario, es porque considera que su cumplimiento le permitirá planificar de manera adecuada las condiciones en las cuales se efectuará la prestación de sus servicios, así como para evitar cualquier riesgo que pueda involucrar que los servicios portuarios se desarrollen fuera de los estándares normales de atención exigidos. De este modo, la Entidad Prestadora en su calidad de administrador portuario se encuentra en mejor posición para minimizar los riesgos sobrevinientes o para asignarlos de la mejor manera posible entre las partes involucradas en operaciones de ese tipo.
29. En el presente caso, del expediente se observa que Corporación Interandina realizó el trámite de su cita un día antes del vencimiento del periodo de libre almacenamiento, sin perjuicio de lo cual DP WORLD atendió su requerimiento, y le otorgó la cita para el 13 de agosto de 2021 a las 21:00 horas; no advirtiéndose un error o mal funcionamiento del sistema DPORT, toda vez que, de los medios probatorios presentados por DP WORLD, se advierte que dicha entidad prestadora entregó a través de dicho sistema, citas consecutivas a los usuarios para los días 12 y 13 de agosto de 2021.
30. De igual manera, de los correos electrónicos entre el usuario y DP WORLD del 12 de agosto de 2021, se aprecia a las 14:24 horas, que el usuario solicitó una cita para el día 13 de agosto a las 6.00 horas; señalando que el "SISTEMA NO REGISTRA CITAS"; y que la Entidad Prestadora, finalmente le otorgó la cita en a esa misma fecha, a las 21:00 horas, esto es, dentro del plazo que el usuario tenía para recoger su contenedor.
31. Con relación al funcionamiento de sistema de citas, cabe añadir que, del Reporte de Citas remitido por DP WORLD, se observa que el sistema registró citas el 12 y 13 de agosto de

<sup>7</sup> A tal efecto, presentó los siguientes medios probatorios: (A) Correos electrónicos del 12 de agosto de 2021, mediante los cuales solicitó y recibió respuesta de su pedido de cita. (B) Reporte de GPS para demostrar que su vehículo de transporte estuvo en cola de ingreso a las 19.33. (C) Reporte de GPS para demostrar que a las 22:45 horas, ya tenía cerca de 10 minutos dentro del antepuerto de DP WORLD. (D) Pantallazo de correo [dpwc.noreply@dpworld.pe](mailto:dpwc.noreply@dpworld.pe), a través del cual se le comunicó que la Cita había expirado. (E) Transferencia con Número de Operación: 194038427, por la cual transfirió a ASA GLOBAL LOGISTIC S.A.C. la suma de US\$ 700.92, por concepto de sobrestadía del contenedor. (F) Factura N° F025-00043466 del 16 de agosto de 2021, emitida por IAN TAYLOR PERÚ S.A. por US\$ 700.92. (G) Autorización de retiro y devolución de contenedor vacío emitido por ASA GLOBAL LOGISTICS S.A.C. (H) Fotos y/o videos que debe presentar DP WORLD, referidos a la cola de entrada. Adicionalmente, en su escrito de apelación ofreció como medio probatorio que DP WORLD exhiba el video del antepuerto entre las horas 21:40, 21:45, 21:50 y 21:55 del 13 de agosto de 2021, para que se verifique la posición de su vehículo de transporte dentro del antepuerto del Terminal Portuario.

<sup>8</sup> Presentó los siguientes medios probatorios: (i) Reporte de Citas; (ii) Comunicado de Vigencia de Citas de agosto 2021; y, (iii) Comunicaciones electrónicas del 14 de agosto de 2021, en las que se observa que el usuario solicitó cita para el 16 de agosto de 2021. Adicionalmente, en su absolución del recurso de apelación, señaló que no cuenta con fotografía ni videos del ingreso de los vehículos, y que, en todo caso, la hora de llegada ha sido corroborada por usuario, quien señaló que su vehículo llegó a la garita N° 1, a las 23:12 horas; es decir, cuando la cita ya había vencido.



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 164-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

2021; advirtiéndose citas consecutivas en esas fechas, y que en la fecha y hora que Corporación Interandina generó su solicitud, esto es, el 13 de agosto de 2021 a las 06:00 horas, el sistema ya tenía generadas citas a usuarios. Por tanto, no se verifica un mal funcionamiento de dicho sistema a cargo de DP WORLD.

32. También, cabe remarcar que, a través de correo electrónico del 12 de agosto de 2021 a las 5:39 pm, la Entidad Prestadora comunicó al usuario el registro de la Cita N° Nro. 8171014, considerando una fecha y hora anterior (y no posterior) al vencimiento del plazo para el retiro del Contenedor GESU6467342; por lo que, en ese aspecto, tampoco se verifica una deficiente atención de DP WORLD.
33. Siendo ello así, corresponde ahora verificar si DP WORLD prestó el servicio de atención de la cita N° 8171014, observando las condiciones establecidas en el Reglamento de Operaciones de DP WORLD, según el cual las unidades de transporte deberán llegar al Terminal Portuario dentro de la ventana de atención que su cita otorga. En este caso, como quedó señalado en los párrafos precedentes, la ventana de atención de la Cita N° 8171014, se estableció en el rango de 21:00 horas hasta las 22:59 horas<sup>9</sup>.
34. El primer aspecto que se debe tener presente para verificar la calidad e idoneidad de la prestación del referido servicio es que la congestión vehicular que pudiera suscitarse fuera del Terminal Portuario no se encuentra dentro del ámbito de gestión ni responsabilidad de la Entidad Prestadora<sup>10</sup>. No obstante, en caso se advirtiese la existencia de deficiencias de atención dentro del Terminal Portuario (las cuales pudiesen conllevar a que los usuarios no puedan recoger sus mercancías o contenedores a tiempo), sí correspondería que la Entidad Prestadora asumiera la responsabilidad de tal situación.
35. Pues bien, DP WORLD ha señalado que su personal procedió a retirar la unidad de transporte del usuario, pues la Cita N° 817014 tenía como fecha de programación el día 13 de agosto de 2021, desde las 21.00 horas hasta las 22:59 horas. Asimismo, ha manifestado que el usuario no cumplió con su obligación de asegurar que su transportista se encuentre en las garitas de ingreso dentro del rango de horario establecido en su cita, razón por la cual su personal procedió en forma correcta al rechazar el ingreso del vehículo en cuestión, y emitir el ticket de rechazo por cita expirada.
36. Sin embargo, pese a tratarse de un reclamo relacionado a la calidad e idoneidad del servicio, en los que la carga de la prueba recae sobre la entidad prestadora, DP WORLD no adjuntó ningún documento que acredite que la unidad de transporte llegó al Terminal Portuario (no a la garita de ingreso de balanza) fuera de la ventana de atención que su cita otorgó; limitándose a señalar en su escrito de absolución, lo siguiente: “

*“2. El artículo 10.2 del Reglamento de Operaciones de DPWC establece que todos los clientes que van a recoger o entregar contenedores en las instalaciones de DPWC serán atendidos previa*

<sup>9</sup> De acuerdo con lo establecido en el Comunicado de Citas de fecha 04 de agosto de 2021, emitido por DP WORLD.

<sup>10</sup> En este punto, cabe acotar que las imágenes de GPS presentadas por el usuario no constituyen documentos idóneos para acreditar la llegada de la unidad transporte al Terminal Portuario; no obstante, teniendo presente que este caso versa sobre calidad e idoneidad del servicio, la carga de la prueba corresponde a la Entidad Prestadora conforme a lo establecido en el artículo 34 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN.



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



*cita, ello con la finalidad que los transportistas minimicen el tiempo de espera para ser atendidos una vez en garitas.*

3. *Del mismo modo, el Reglamento Tarifario y Política Comercial, al cual los usuarios se adhieren cuando solicitan un servicio, establece que toda transacción deberá contar con una cita tramitada según las condiciones y herramientas que DPWC pone a disposición de los usuarios y que el usuario es el responsable que el transportista designado se encuentre en garita de ingreso dentro del rango horario establecido para la cita”.*

37. En este punto, es importante recordar que el numeral 10.3 del Reglamento de Operaciones de DP WORLD (que la entidad prestadora omite señalar) establece que las unidades de transporte deberán llegar al Terminal Portuario<sup>11</sup> (no a la garita de ingreso a la balanza), dentro de la ventana de atención que su cita otorga. En ese marco, el Reglamento de Tarifas y Política Comercial de DP WORLD, establece que, para efectos de retiro de contenedores, el usuario será responsable que el transportista designado se encuentre en la garita de ingreso del terminal, dentro del horario otorgado para la cita.
38. En ningún extremo de las referidas normas reglamentarias se establece que las unidades de transporte deben llegar a la garita de ingreso a la balanza, dentro de la ventana de atención de su cita. Aplicar de ese modo las referidas normas implicaría contravenir las aludidas disposiciones reglamentarias, y las obligaciones de DP WORLD establecidas en el Contrato de Concesión.
39. Ciertamente, el Contrato de Concesión dispone que DP WORLD es el encargado y responsable de la Explotación del Terminal Portuario bajo su administración; esto es, el Nuevo Terminal de Contenedores – Zona Sur comprendido en el Área de la Concesión. Del mismo modo, la Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional, define el alcance del Terminal Portuario como las unidades operativas de un puerto, habilitadas para proporcionar intercambio modal y servicio portuarios, que incluyen la infraestructura, las áreas de depósito transitorio y las vías internas de transporte. En tal virtud, si el vehículo de transporte llegó al Terminal Portuario dentro de la ventana de su cita, debió ser atendido.
40. DP WORLD ha manifestado que no cuenta con documentos que acrediten que la unidad de transporte llegó al Terminal Portuario fuera de la ventana de atención de su cita; y que, en todo caso, dicha hora de llegada ha sido corroborada por el usuario, quien –según la Entidad Prestadora– señaló que su vehículo llegó a la garita N° 1 donde se controla el acceso, a las 23:12 horas, es decir cuando la cita ya había vencido.
41. No obstante, en ninguno de sus escritos el usuario ha señalado y mucho menos corroborado que el vehículo de transporte llegó al Terminal Portuario el 13 de agosto de 2021 a las 23:12 horas. Lo que Corporación Interandina ha sostenido durante todo el procedimiento, es que, encontrándose a las 22:45 horas dentro del antepuerto, esto es, al interior del Terminal Portuario, dentro de la fila de la garita 1 de la balanza, el personal de DP WORLD, a las 23:12 horas le indicó que debía retirarse de la fila; y posteriormente, a las 23:15 horas, le comunicó por correo electrónico que su cita había expirado.

<sup>11</sup> DP WORLD CALLAO, administrador portuario del Nuevo Terminal de Contenedores del Terminal Portuario del Callao – Zona Sur (Muelle Sur).



42. Por consiguiente, teniendo presente que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, en los reclamos relacionados con la calidad e idoneidad del servicio corresponde a la Entidad Prestadora probar que éstos se brindaron de manera idónea, cosa que DP WORLD no hizo en este caso, pues para comunicar la expiración de la cita, debió verificar que la unidad de transporte no llegó al Terminal Portuario (no garita 1 de la balanza) dentro de la ventana de su cita; se advierte que el servicio de atención de la cita N° 8171014, se prestó de manera inadecuada, al no observarse las condiciones establecidas en el Reglamento de Operaciones, y el Reglamento de Tarifas y Política Comercial de DP WORLD, para determinar la expiración de la cita.
43. En ese orden de ideas, corresponde verificar si la mencionada ejecución defectuosa de la obligación del Concesionario fue la causa que Corporación Interandina se viera perjudicada económicamente según lo alegado.

#### **Sobre los daños alegados por el usuario**

44. Con el objetivo de establecer la responsabilidad por daños, se deben de tener en cuenta las reglas establecidas en el Código Civil. Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

*“Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.*

*El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución”.*

[El subrayado es nuestro]

45. Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
46. Por otro lado, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que “La prueba de los daños y perjuicios, y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso”. En tal sentido, en el presente caso Corporación Interandina debe probar que los daños se produjeron, y que fueron responsabilidad de la Entidad Prestadora.
47. Los elementos de la responsabilidad contractual son el hecho generador del daño, en este caso el incumplimiento de una obligación o su cumplimiento defectuoso o tardío (que puede haberse presentado por dolo o culpa), el nexo causal entre el hecho y el daño, y finalmente el daño. Al respecto, Espinoza Espinoza<sup>12</sup> señala que los elementos constitutivos de la responsabilidad civil (contractual o extracontractual) son:
- La imputabilidad: la capacidad que tiene el sujeto para hacerse responsable civilmente por los daños que ocasiona.

<sup>12</sup> ESPINOZA ESPINOZA, Juan. “Derecho de la Responsabilidad Civil”. Tercera Edición. Editora Gaceta Jurídica. Lima Perú.



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° 164-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- La ilicitud o antijuridicidad: la constatación que el daño causado no está permitido por el ordenamiento jurídico.
  - El factor de atribución: el supuesto justificante de la atribución de responsabilidad del sujeto.
  - El nexo causal: la vinculación entre el evento lesivo y el daño producido.
  - El daño, que comprende las consecuencias negativas derivadas de la lesión de un bien jurídico tutelado.
48. Del expediente se observa que Corporación Interandina solicitó que DP WORLD asuma la responsabilidad de la Factura N° F001-7786; la cual, según manifiesta, se encuentra relacionada al costo de 3 días (14, 15 y 16 de agosto de 2021) de sobreestadía del contenedor GESU6467342.
49. DP WORLD señaló que la demora de 3 días de sobreestadía en la entrega del contenedor de Corporación Interandina es responsabilidad de dicho usuario, en la medida que fue éste quien decidió gestionar el retiro de dicho contenedor para el día 16 de agosto de 2021, sabiendo que podría incurrir en dicho sobrecosto.
50. Sobre el particular, como quedó señalado en los acápites precedentes, el servicio de atención de la cita N° 8171014, no se prestó observando las condiciones establecidas en el Reglamento de Operaciones y el Reglamento de Tarifas y Política Comercial de DP WORLD; por lo que, si el usuario tuvo que reprogramar su cita para el 16 de agosto de 2021, ello fue consecuencia de que la Entidad Prestadora no brindó dicho servicio de manera idónea, conforme con las condiciones reglamentarias establecidas.
51. De igual modo, debe considerarse que, si Corporación Interandina reprogramó el retiro de su contenedor para el 16 de agosto de 2021, ello fue debido a que en ese momento contaría con los recursos necesarios para su correcta atención, no pudiéndole exigir una mayor diligencia en su planificación, en atención a que la decisión obedeció a cuestiones ajenas a su esfera de dominio.
52. Asimismo, de la revisión de los documentos presentados por Corporación Interandina<sup>13</sup>, se observa que la emisión de la Factura N° F001-7786, tiene relación con la sobrestadía del contenedor GESU6467342, que devino a consecuencia del inadecuado servicio de atención de la Cita N° 817014 por parte de DP WORLD; razón por la cual, la entidad prestadora es responsable de los sobrecostos incurridos por Corporación Interandina.
53. En atención a lo expuesto, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta N° DALC.DPWC.307.2021, y declarar fundado el reclamo presentado por Corporación Interandina
54. La determinación de la cuantía se deberá efectuar por acuerdo entre las partes o en la vía arbitral o judicial, conforme a lo establecido en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público.

<sup>13</sup> Autorización de retiro de contenedor GESU6467342; Factura Electrónica N° F025- 00043466 emitida por IAN TAYLOR PERÚ S.A.C.; Factura Electrónica N° F001-7786; Transferencia Bancaria N° OP. 194038427.



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 164-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la Carta DALC.DPWC.307.2021, emitida por DP WORLD CALLAO S.A. en el expediente N° 080-2021-RCL/DPWC; y en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por Corporación Interandina S.A. Despachadores Aduaneros, y responsable a DP WORLD CALLAO S.R.L. respecto de los sobrecostos incurridos por la sobreestadía del contenedor GESU646734252, debiéndose determinar el monto correspondiente con arreglo a lo previsto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** a Corporación Interandina S.A. Despachadores Aduaneros, 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](http://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 ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS  
OSITRAN**

NT:2024036718

*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>*



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