



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura
de Transporte de Uso Público
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 084-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 084-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : TERMINALES PORTUARIO PERUANOS S.A.C.
ENTIDAD PRESTADORA : DP WORLD CALLAO S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta N° GLAC.DPWC.048.2018 del expediente N° 008-2018-RCL/DPWC.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 14 de junio de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución que declaró la improcedencia del reclamo, en atención a que el mismo fue presentado fuera del plazo legal.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, TPP o el apelante) contra la decisión contenida en la carta N° GLAC.DPWC.048.2018, del expediente N° 008-2018-RCL/DPWC, emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DP WORLD o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

- 1.- El 6 de febrero de 2018, TPP, en su calidad de agente marítimo de Evergreen Marine Corporation (en adelante, EVERGREEN), interpuso reclamo ante DP WORLD imputándole responsabilidad por los daños ocasionados al contenedor N° TCLU6232085. Al respecto, señaló lo siguiente:
 - i.- El 28 de septiembre de 2017 a las 16:32 horas, el contenedor N° TCLU6232085 ingresó a las instalaciones de la empresa Inversiones Marítimas Universales Perú S.A. "IMUPESA" proveniente de DP WORLD, con daños en su estructura, lo que quedó registrado en los recibos de intercambio de equipos.
 - ii.- En contenedor no pudo haberse dañado luego de haber salido de las instalaciones de DP WORLD, toda vez que en dicho supuesto el daño hubiese sido de mayores proporciones.
 - iii.- Asimismo, el contenedor se mantuvo en óptimas condiciones durante su trasbordo conforme lo acredita el reporte de trasbordo en el cual no se ha registrado daño alguno.



- iv.- En ese entendido, se puede inferir lógicamente que el contenedor N° TCLU6232085 ingresó a las instalaciones de DP WORLD en óptimas condiciones y sufrió daños dentro de la misma producto de las operaciones de descarga.
 - v.- DP WORLD es la única encargada de la estiba y desestiba de contenedores, así como de todas las operaciones realizadas por su personal dentro de sus instalaciones. En ese sentido, resulta responsable por los daños ocasionados al contenedor N° TCLU6232085.
 - vi.- Invoca la aplicación de la cláusula 20.3 del contrato "Terminal Service Agreement" celebrado entre DP WORLD y EVERGREEN en el cual se establece que el plazo para presentar reclamos es de 90 días.
- 2.- A través de la carta N° GLAC.DPWC.048.2018 notificada el 27 de febrero de 2018, DP WORLD comunicó su decisión de declarar improcedente el reclamo presentado por TPP, de acuerdo con los siguientes argumentos:
- i.- De acuerdo con el artículo 18 del Reglamento de Atención de Reclamos de DP WORLD, TPP contaba con sesenta (60) días para interponer su reclamo, los cuales debían de ser contados desde el día en el que ocurrieron los hechos que dieron lugar al reclamo o desde que estos fueron conocidos por el usuario, si hubiese estado impedido de conocerlos en la fecha de su ocurrencia.
 - ii.- En el presente caso, TPP manifestó que tomó conocimiento de los daños que habría presentado el contenedor N° TCLU6232085 el 2 de noviembre de 2017, por lo que el plazo para presentar el respectivo reclamo venció el 30 de enero de 2018; no obstante ello, recién fue presentado el 6 de febrero de 2018, es decir, fuera del plazo legalmente establecido.
- 3.- Con fecha 16 de marzo de 2018, TPP interpuso recurso de apelación contra la decisión emitida por DP WORLD, reiterando lo señalado en su escrito de reclamo, agregando lo siguiente:
- i.- El 6 de febrero de 2018, presentó el reclamo formal ante DP WORLD por los daños ocasionados al contenedor N° TCLU6232085.
 - ii.- De acuerdo con el artículo 20.3 del contrato "Terminal Service Agreement" celebrado entre DP WORLD y EVERGREEN, cuenta con 90 días desde la fecha en que fue notificado del hecho para presentar el reclamo.
 - iii.- Siendo que tomó conocimiento de los hechos reclamados el día 2 de noviembre de 2017, y teniendo 90 días para presentar el reclamo de acuerdo con el contrato "Terminal Service Agreement", el reclamo presentado el 6 de febrero de 2018 se encuentra dentro del plazo legal.



- 4.- El 28 de marzo de 2018, DP WORLD elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos expuestos en la resolución impugnada que declaró improcedente el reclamo de TPP, añadiendo lo siguiente:
- i.- Si bien TPP solicitó la aplicación del plazo de 90 días estipulado en la cláusula 20.3 del contrato "Terminal Service Agreement" suscrito entre DP WORLD y EVERGREEN, la cláusula 15.6 del referido contrato establece la facultad de EVERGREEN de usar el procedimiento de solución de reclamos bajo la jurisdicción de OSITRAN, en cuyo caso deberá ceñirse a sus propias reglas.
 - ii.- En ese sentido, TPP, en representación de EVERGREEN, presentó el reclamo el día 6 de febrero de 2018 al amparo del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios – DP WORLD CALLAO S.R.L., aprobado mediante Resolución de Concejo Directivo N° 070-2011-CD-OSITRAN, sometiéndose al mecanismo de solución de reclamos bajo la jurisdicción del OSITRAN.
 - iii.- El artículo 18 del Reglamento de Atención de Reclamos de DP WORLD, establece que los usuarios cuentan con sesenta (60) días para interponer su reclamo, los cuales deben de ser contados desde el día en el que ocurrieron los hechos que dieron lugar al reclamo o desde que estos fueron conocidos por el usuario.
 - iv.- En el presente caso, TPP manifestó haber tomado conocimiento de los hechos reclamados el día 6 de noviembre de 2017, de acuerdo con ello, el plazo de 60 días venció el 30 de enero de 2018; sin embargo, este fue presentado el 6 de febrero de 2018, es decir, fuera del plazo establecido.
 - v.- En ese sentido, no corresponde la aplicación de la cláusula 20.3 del contrato "Terminal Service Agreement" en la medida que TPP optó por someterse a la jurisdicción del OSITRAN al presentar el presente reclamo.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 5.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de DP WORLD.
 - ii.- Determinar si el reclamo presentado por TPP fue interpuesto de manera extemporánea, y de ser el caso, determinar si corresponde que DP WORLD sea declarado responsable de los daños alegados por el usuario.



III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que SAVAR le imputa a DP WORLD por los daños ocasionados al contenedor N° TCLU6232085, situación que se encuentra prevista como un supuesto de reclamo en el numeral 6.4 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
7. De conformidad con el literal b) del artículo 26 del Reglamento de Reclamos de DP WORLD⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Resolución N° 1 fue notificada a TPP el 27 de febrero de 2018.

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DPWC, aprobado por la Resolución N° 070-2011-CD-OSITRAN.

"6. Materia de Reclamos
(...)"

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."

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 33.-
(...) Los reclamos que versen sobre:

d) Daños o pérdidas en perjuicios de los usuarios de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por la negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
(...)"

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DPWC, aprobado por la Resolución N° 070-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 26° : Medios impugnatorios:

(...)"

b.- Recurso de Apelación

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

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

(...)"



- ii.- El plazo máximo que tuvo TPP para interponer su recurso de apelación venció el 20 de marzo de 2018.
 - iii.- TPP apeló el 16 de marzo de 2018, es decir, dentro del plazo legal.
9. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en cuestiones de puro de derecho y diferente interpretación de los hechos producidos, con lo que se cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante TUO de la LPAG).⁵
 10. 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 DEL RECLAMO INTERPUESTO POR TPP

11. DP WORLD señaló que el usuario tomó conocimiento del hecho reclamado el 2 de noviembre de 2017; no obstante lo cual, interpuso el reclamo recién el 6 de febrero de 2018, esto es, fuera del plazo de sesenta (60) días hábiles establecido en el Reglamento de Reclamo de DP WORLD.
12. Al respecto, de conformidad con el artículo 2.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DP WORLD⁶, el plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario.
13. Cabe señalar, que lo señalado en el párrafo anterior se encuentra concordado con el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el cual prescribe lo siguiente:

"Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos

Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia"

[El subrayado es nuestro]

⁵ TUO de la LPAG

"Artículo 218.- 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".

⁶ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DP WORLD TERMINALS CALLAO S.A.

2.3 Plazo para la Presentación de Reclamo

Los USUARIOS tienen un plazo de sesenta (60) días para interponer sus reclamos ante DP WORLD TERMINALS CALLAO S.A., el cual se contabilizará desde el día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.



14. Conforme se ha indicado precedentemente, los Reglamentos de Atención de Reclamos de DP WORLD y OSITRAN establecen expresamente que el plazo máximo que obligatoriamente deben de cumplir los usuarios para interponer sus reclamos es de sesenta (60) días, contados desde que se producen los hechos que pueden generar los reclamos o desde que dichos hechos son conocidos por los usuarios.
15. Asimismo, se aprecia que el artículo 145.1 del TUO de la LPAG⁷ establece que los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario y que el artículo 140 del TUO de la LPAG⁸ establece que los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados⁹.
16. Atendiendo a dichas disposiciones normativas, se advierte que los reclamos de los usuarios que son presentados ante la Entidad Prestadora luego de transcurridos sesenta (60) días del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario, no podrán tramitarse a través del procedimiento establecido para tal fin.
17. Teniendo en cuenta que TPP ha reconocido, tanto en su reclamo, como en el recurso de apelación, que tomó conocimiento del daño al contenedor N° TCLU6232085 materia de reclamo el día 2 de noviembre de 2017; el plazo que tenía para presentar el reclamo vencía el 30 de enero de 2018, no obstante lo cual, recién lo presentó el 6 de febrero de 2018, habiendo transcurrido 65 días hábiles desde que tomó conocimiento del hecho reclamado, esto es, fuera del plazo de 60 días establecido legalmente.
18. No obstante lo anterior, TPP alegó que DP WORLD debió aplicar la cláusula 20.3 del contrato "Terminal Service Agreement" suscrito entre DP WORLD y EVERGREEN, en el cual se establece un plazo máximo de noventa (90) días para presentar el reclamo.
19. Sobre el particular, el artículo 2 del Reglamento de Reclamos OSITRAN establece lo siguiente:

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

⁷ **TUO de la LPAG**

"Artículo 145. Plazos improrrogables

145.1. Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.

⁸ **TUO de la LPAG**

"Artículo 140.- Obligatoriedad de plazos y términos

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

140.2. Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

140.3. Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

⁹ Sobre el particular, Juan Carlos Morón Urbina señala que: "Por imperio de la Ley, los plazos obligan por igual sin necesidad de apercibimiento intimidación alguna, a los agentes administrativos y a los interesados en lo que respectivamente les concierna quienes tienen recíprocamente el deber de cumplirlos y poder exigir su cumplimiento en sede administrativa (reclamación, queja, etc.) o en la judicial". Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica. Lima. 2011. pág. 423.



- 1.- El presente Reglamento establece las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y resolución de los reclamos y controversias que tengan su origen en:
- a) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de los servicios a cargo de entidades prestadoras, que sean regulados por OSITRAN;
 - b) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de servicios a cargo de entidades prestadoras, que sean supervisados por OSITRAN;
- (...)"

[El subrayado es nuestro]

20. De lo expuesto, se desprende que la resolución de los reclamos presentados por los usuarios respecto a la prestación de servicios brindados por las entidades prestadoras se sujetan a las normas y procedimientos administrativos establecidos en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN.
21. En ese sentido, si bien DP WORLD y EVERGREEN acordaron en el contrato "Terminal Service Agreement" el plazo de noventa (90) días para interponer reclamos, dicho acuerdo no puede ser aplicado en el presente caso, en la medida que el procedimiento administrativo establecido por el OSITRAN para la resolución de reclamos de los usuarios de la infraestructura portuaria, trasciende la esfera privada de DP WORLD y EVERGREEN, al estar regulado en una norma pública, en este caso en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN.
22. Cabe advertir además que el propio contrato "Terminal Service Agreement", cláusula 20.3, establece que el plazo de 90 días para presentar el reclamo se aplicará en aquellos supuestos donde no resulta aplicable la legislación nacional²⁰; en ese entendido, ocurriendo que el reclamo por daños producidos por una inadecuada prestación del servicio, se encuentra regulado en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, no correspondiendo la aplicación de dicha cláusula, por lo que debe desestimarse lo alegado por TPP.

20. Contrato "Terminal Service Agreement"

"20.3 Claim notification periods

Except for the matters in which cases different statutory rules under peruvian law may apply, no claim may be pursued by either the operator or the customer (claimant for the purpose of this clause) against the other (recipient for purposes of this clause) unless:

(...)

The recipient has been advised in writing of the event or events giving rise to the claim within ninety (90) days after the claimant was aware of their occurrence; and

(...)"

"20.3 Periodos de notificaciones

Excepto por los asuntos en los cuales las diferentes reglas estatutarias bajo la ley peruana pueden aplicarse, ningún reclamo puede ser interpuesto por el operador o el cliente (reclamante a los fines de esta cláusula) contra la otra parte (destinatario a los fines de esta cláusula) a menos que:

(...)

El destinatario haya sido informado por escrito sobre el evento o los eventos que dan lugar al reclamo dentro de los noventa (90) días posteriores a que el demandante haya tenido conocimiento de su ocurrencia; y

(...)"

(Traducción libre)



23. En ese sentido, atendiendo a que se ha verificado que el reclamo fue presentado de manera extemporánea; corresponde confirmar lo resuelto por la Entidad Prestadora en primera instancia, no siendo posible emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN¹¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta N° GLAC.DPWC.048.2018, emitida en el expediente N° 008-2018-RCL/DPWC, por DP WORLD CALLAO S.R.L., que declaró improcedente el reclamo presentado por TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C., referido a los presuntos daños ocasionados al contenedor N° TCLU6232085, por haberse presentado de manera extemporánea.

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

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

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

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

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

¹¹ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"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".