



EXPEDIENTE : 97-2016-TSC-OSITRAN
APELANTE : TRABAJOS MARÍTIMOS S.A.
ENTIDAD PRESTADORA : DP WORLD CALLAO S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta de fecha 16 de febrero de 2016-
Expediente N° 001-2016-RCL/DPWC.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 19 de julio de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L que declaró infundado el reclamo, en la medida que se ha verificado que el usuario no cumplió con los requisitos que regulan la entrega y recepción de contenedores, motivo por el cual procede el cobro de servicio por parte de la Entidad Prestadora luego de vencido el periodo de libre almacenamiento.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por TRABAJOS MARÍTIMOS S.A. (en adelante, TRAMARSA o la apelante) contra la decisión contenida en la carta de fecha 16 de febrero de 2016-Expediente N° 001-2016-RCL/DPWC emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DP WORLD o la Entidad Prestadora) y,

CONSIDERANDO:**I.- ANTECEDENTES:**

- 1.- Con fecha 2 de febrero de 2017, TRAMARSA interpuso reclamo ante DP WORLD a fin de que se deje sin efecto el cobro de la factura N° 002-00030551, emitida por un monto de S/. 57 825,90 soles, por concepto de uso de área operativa-importación, argumentando lo siguiente:
 - i. Los contenedores vinculados con la factura cuestionada permanecieron horas de exceso dentro de las instalaciones de DP WORLD debido a causas que no le son atribuibles al usuario, pues desde el 24 de octubre de 2016 no se programaron las citas correspondientes para el retiro de su carga, lo que originó, además, que incurriera en costos por paralización de flota de camiones.



- ii. Agregó que la disminución en la programación de citas de descarga solicitadas por los depósitos temporales y la acumulación de carga no atendida dentro de los plazos correspondientes generó un bajo nivel de servicios y productividad dentro de las instalaciones de DP WORLD, ocasionando que incurriera en sobrecostos.
- 2.- Mediante carta N° GLAC.DPWC.016.2016, de fecha 26 de enero de 2016, DP WORLD comunicó a TRAMARSA la ampliación del plazo de 15 días adicionales, a fin de dar respuesta al reclamo interpuesto por esta última.
- 3.- Con fecha 16 de febrero de 2016, DP WORLD contestó el reclamo de TRAMARSA indicando lo siguiente:
- i.- En el procedimiento para la entrega de citas, DP WORLD requiere que cada depósito temporal acuda a la ventanilla de atención del Terminal Portuario, a fin de que se soliciten citas para el recojo de los contenedores de importación de acuerdo con el listado de descarga de la nave, una vez concluidas las operaciones en el Muelle Sur.
- ii.- Asimismo, se verifica que los contenedores del listado de contenedores de descarga coincidan con los que se encuentran dentro del Terminal Portuario y que no tengan alguna restricción para su entrega.
- iii.- Luego de realizada la verificación y a solicitud del respectivo depósito, el sistema genera las citas masivas (es decir por cantidad de contenedores y nave de descarga) a nombre del depósito temporal, de acuerdo con la disponibilidad con la que se cuente. Dicho sistema de citas exige que los referidos depósitos temporales cumplan con dos requisitos fundamentales: i) que acudan prontamente a gestionar las citas apenas haya culminado el término de la descarga; y, ii) que tenga una flota de transporte disponible y suficiente con la cual pueda hacer frente al volumen de operaciones exigidas en el retiro de contenedores.
- iv.- Por ello, a mayor tiempo transcurrido desde el término de la descarga, el sistema programa citas con un mayor margen de tiempo respecto de este evento, pues es posible que inmediatamente después de culminada la descarga recale otra nave y con ello nuevos contenedores a ser desembarcados para ser entregados de manera inmediata; por lo que cuando no se siguen las pautas para el recojo de la mercadería, se incurre en el uso de área operativa.
- v.- En cuanto a la forma en que TRAMARSA gestionó las citas para el retiro de su mercancía, respecto de los 255 contenedores provenientes de 11 naves, a los cuales se hace referencia en la factura N° 002-00030551, se verificó lo siguiente:



- En el caso de las naves CAUTIN, RANJAN y CGM SAMBHAR; TRAMARSA gestionó sus citas cumplidas las 48 horas de libre uso de área operativa, contadas desde finalizada la descarga, lo que tuvo como consecuencia el cobro de la tarifa por el referido servicio.
 - Con relación a las naves CAROLINA STAR, JNG HE, LIMARI NORASIA ALYA y SANTA TERESA; TRAMARSA gestionó sus citas entre 30 y 41 horas del término de la descarga, existiendo en ese momento el riesgo de que las citas inmediatas disponibles para el retiro de sus contenedores se programaran excediendo el plazo de las 48 horas libres de uso de área operativa, teniendo en cuenta el volumen de los contenedores a su cargo pendientes de retiro.
 - En el caso de las naves CMA CGM MISSISSIPPI y EM HYDRA, se gestionaron las citas pasadas las 25 horas de culminado el desembarque de la carga.
 - Finalmente, únicamente con relación a la nave ELISABETH-S 002 N las gestiones se realizaron 12 horas antes de finalizada la descarga.
- vi.- En virtud de la demora indicada en el párrafo precedente, se incrementó el margen de tiempo con el cual fueron programadas las citas correspondientes, demora que obedeció únicamente a la poca diligencia que tuvo TRAMARSA.
- vii.- En cuanto a las fechas y horas en las cuales TRAMARSA programó las citas, se puede concluir que las citas se otorgaron en un plazo entre 18 y 38 horas, y que el despacho de los contenedores se efectuó con inmediatez, lo que hubiera permitido a TRAMARSA retirar su mercancía antes de que se cumpliera el periodo de libre almacenamiento.
- viii.- Por lo tanto, fue la gestión de citas que realizó TRAMARSA la que generó las demoras en el retiro de sus contenedores, lo que tuvo como consecuencia inmediata que se excediera en el tiempo de libre almacenaje de 48 horas de uso de área operativa.
- ix.- Por otro lado, indicó que TRAMARSA estuvo suspendido de sus servicios dentro de los días 21 y 22 de octubre de 2015, por no cancelar una deuda vencida en el Terminal Portuario, motivo por el cual esos días no pudo retirar unidades de sus instalaciones, lo que eventualmente podría haber ocasionado que los retiros de su carga se hayan paralizado y sumado a la carga de las once (11) naves antes mencionadas.
- x.- Asimismo, durante el mes de octubre de 2015, TRAMARSA perdió una gran cantidad de citas ya programadas por el Terminal Portuario. Adicionalmente, durante el periodo del 30 de octubre de y 1 de noviembre de 2015, dicha empresa llegó a tener un itinerario de hasta 173 contenedores por día, y durante el periodo del 26 al 29 de octubre de 2015, sus retiros fueron menores, con lo cual se habría despachado por debajo de la mitad de su capacidad.



- xi.- En consecuencia, pese a contar con las citas programadas, TRAMARSA no actuó con diligencia ordinaria para el despacho masivo de los contenedores asignados a su cargo
 - xii.- Finalmente, sobre el argumento de la congestión señaló que no son responsables de factores externos que escapan a su control, como es la congestión vehicular en la vía pública y/o la programación diligente del retiro de las unidades por cada depósito temporal, por lo que la congestión vehicular no puede ser utilizada como un argumento para justificar el retiro tardío de los contenedores.
- 4.- Con fecha 8 de marzo de 2016, TRAMARSA interpuso recurso de apelación contra lo resuelto por DP WORLD, reiterando los argumentos contenidos en su reclamo y señalando además lo siguiente:
- i.- Con relación a las causas que generan el cobro de uso de área operativa, indicó que cumple con todos los requisitos establecidos en la Guía de Atención al Usuario para el retiro y recepción de contenedores, por lo que ha realizado las solicitudes de las citas dentro del plazo establecido según dicha guía, esto es, dentro de las 48 horas.
 - ii.- No obstante, con relación al cobro de uso de área operativa vinculado a las naves CAUTIN RAJAN y CMA CGM SAMBHAR, manifestó que ello se debió a la congestión que se habría presentado en el Terminal Portuario, lo que evidenciaría que aun en el supuesto de que TRAMARSA hubiera actuado con diligencia en solicitar citas para el retiro de sus contenedores en el plazo estipulado, DP WORLD no habría podido gestionar el retiro de su carga en las citas que se hubieren programado.
 - iii.- El personal de DP WORLD, a través de correo electrónico, señaló claramente que la congestión e inconvenientes en la entrega de los contenedores de los camiones que parten del Terminal hacia su depósito temporal se originó al interior del recinto portuario pues éste no se encontraba operando a su máxima capacidad, viéndose imposibilitado de atender más camiones, por lo que es falso que el retraso en el retiro de contenedores haya sido consecuencia de un incumplimiento al procedimiento de citas para el recojo de los mismos.
 - iv.- La existencia de congestión y grandes colas al ingreso y salida del Terminal Portuario es producto de la insatisfacción en la prestación del servicio por parte de DP WORLD, la cual resulta consecuencia del bajo nivel de servicio y productividad que viene generando sobrecostos a los usuarios.
 - v.- Respecto de la programación de citas, si bien DP WORLD las otorgó en un plazo de 18 a 38 horas, manifestó que dicha Entidad Prestadora no cumple con entregar las citas negándose a otorgarlas, lo que provoca que su mercancía no pueda ser retirada del Terminal Portuario.



- vi.- DP WORLD no informó a TRAMARSA el hecho de que el Terminal Portuario se encontraba trabajando a su máxima capacidad, que no podía otorgar citas y que atravesaba un periodo de congestión para el retiro de sus camiones, pues de haber sido así, el usuario hubiera podido determinar si podía realizar un acto de diligencia adicional a sus obligaciones que le permitiese evitar un cobro, y de ese modo determinar si le correspondía pagar por el servicio o reclamar a la Entidad Prestadora de considerar que los hechos informados eran de responsabilidad de DP WORLD.
- 5.- El 31 de marzo de 2016, DP WORLD elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos en la decisión que declaró infundado el reclamo de TRAMARSA, añadiendo lo siguiente:
- i.- Dentro del periodo comprendido entre el 25 y 30 de octubre de 2015, se otorgó a TRAMARSA la programación de 258 citas, periodo que coincide con el término de la descarga de 225 contenedores, los cuales hubieran podido ser retirados con las referidas 258 citas y sin caer en sobrecostos.
- ii.- Sin embargo, dichas citas no fueron utilizadas por TRAMARSA por razones que solo se encuentran en su esfera de dominio, tratándose entonces de citas perdidas por responsabilidad del propio usuario, evidenciándose una falta de diligencia de este último para el retiro de sus contenedores.
- iii.- Con relación al correo electrónico señalado por TRAMARSA, indicó que a través del correo electrónico de fecha 27 de octubre de 2015, el propio usuario dejó en evidencia que la alegada congestión, se debió a la medida dictada por la municipalidad consistente en reunir la carga de los dos terminales portuarios, lo que resulta ajeno a la operatividad y/o productividad del Terminal Portuario, siendo falso que la existencia de congestión y grandes colas sea consecuencia de una deficiente prestación del servicio de DP WORLD.
- iv.- Asimismo, señaló que, si bien el correo electrónico emitido por su personal constituyó una aceptación de la existencia de la congestión externa, mas no una aceptación de que en el interior del Terminal Portuario exista congestión o que esta se deba a una deficiencia de los servicios que presta en dicho puerto.
- v.- El referido correo constituyó una respuesta ante una réplica insistente del usuario a que se le programen citas, toda vez que los usuarios habían sido informados de que no había disponibilidad en las ventanillas. Si bien el procedimiento de citas se realiza a través de este



último, al haberse copado ya las citas solicitadas por TRAMARSA por otros agentes extraportuarios, no era posible atender las solicitudes de este usuario.

vi.- Respecto de la segunda cita de retiro programada por DP WORLD señalo que:

- Se descargaron 99 contenedores de la nave CAROLINA STAR, gestionándose las citas en un lapso de 36 horas después de finalizada la descarga. En el caso de los 96 contenedores restantes, sus citas fueron gestionadas luego de 47 y 77 horas de culminado el desembarque de la mercancía, esto es, al límite y vencimiento de las 48 horas de libre almacenamiento.
- Con referencia a la nave CMA CGM MISSISSIPI, se constató que de 39 contenedores, 27 tuvieron programación de citas dentro de las 26 horas de culminada su descarga, mientras que, en el caso de los 12 contenedores restantes, dichas citas fueron gestionadas luego de 37 horas de finalizada la descarga.
- Respecto de las naves CAUTIN y ELIZABETH-S, sus citas fueron tramitadas dentro de las 48 y 12 horas después de finalizada la descarga respectivamente. No obstante, en el caso de la primera nave, el retiro de 1 (uno) de los contenedores fue programado luego de 59 horas de culminado el término de la descarga.
- Con relación a las naves EM HYDRA, JING HE y LIMARI, las citas de recojo de sus contenedores fueron tramitadas luego de 27, 30 y 41 horas luego de finalizada la descarga.
- Las citas para los contenedores provenientes de las naves RANJAN y CMA CGM SAMBAHAR se programaron dentro de las 83 y 56 horas contadas desde finalizada la descarga de la mercancía.
- Finalmente, en cuanto a la nave SANTA TERESA, de los 28 contenedores descargados solo en el caso de 5 se gestionaron citas en un lapso de 31 horas desde el término de la descarga, mientras que en el caso de los 23 restantes, fue a las 53 horas después de culminada la descarga.

vii.- De lo expuesto resultaría claro que fue el propio usuario quien gestionó las citas del recojo de su mercancía al límite o al vencimiento del plazo de las 48 horas libres de uso de área operativa, exponiéndose así a dicho vencimiento del plazo, pues DP WORLD actuó con diligencia ordinaria al otorgar las nuevas citas de la carga en un plazo razonable, es decir, tan pronto como pudo contar con disponibilidad de citas de acuerdo con el procedimiento establecido.



viii.- Sobre la falta de información, señaló que TRAMARSA conocía de la congestión existente afuera del Terminal Portuario, inclusive le comunicó el motivo de la misma, la cual, según el usuario, respondía a una disposición municipal. No obstante, recalcó que no es función de DP WORLD informar a los usuarios por los factores externos al puerto.

6.- El 23 de marzo de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa con la asistencia de la representante de DP WORLD, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión DP WORLD.
- ii.- Determinar si DP WORLD tiene derecho a requerir a TRAMARSA el pago de la factura N° 002-00030551.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

8.- De la revisión del expediente administrativo, se puede establecer que la materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de TRAMARSA respecto del cobro de la factura N° 002-00030551 por concepto de uso de área operativa emitida por DP WORLD. Al respecto, el artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN), 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. Dicho supuesto también se encuentra recogido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD² (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de DP WORLD); por lo que, en concordancia con el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN
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".

² Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DP WORLD, aprobado por la Resolución N° 070-2011-CD-OSITRAN.

"6. Materia de Reclamos

(...)

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

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias



- 9.- 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.
- 10.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La decisión de DP WORLD fue notificada a TRAMARSA el 16 de febrero de 2016.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 8 de marzo de 2016.
 - iii.- TRAMARSA apeló con fecha 8 de marzo de 2016, es decir, dentro del plazo legal.
- 11.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas, pues debe determinarse si el cobro realizado a TRANSOCEANIC fue producto de un inadecuado servicio brindado por APM, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, "TUO de la LPAG")⁵.
- 12.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

Del Contrato de Concesión

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 DP WORLD, 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.

(...)"

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."



- 13.- Conforme con el contrato de concesión suscrito con el Estado Peruano⁶, DP WORLD, presta dos clases de servicios portuarios: regulares (o estándar) y especiales. En el caso que nos ocupa, resulta relevante sólo el primer tipo de prestaciones.
- 14.- Al respecto, el literal b) de la cláusula 8.14 del Contrato de Concesión establece que el servicio estándar a la carga comprende los siguientes servicios:

"b. SERVICIOS EN FUNCIÓN A LA CARGA:

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

- i) El servicio de tracción entre el costado de la Nave y el área de almacenaje, o viceversa en el embarque.*
 - ii) El servicio de manipuleo- en el área de almacenaje- para la recepción del contenedor de la Nave y carguío al medio de transporte que designe el Usuario, o viceversa en el embarque; y,*
 - iii) El servicio de pesaje".*
- 15.- De lo colegido en el párrafo anterior, se desprende que el servicio estándar a la carga comprende los servicios de descarga y/o embarque del contenedor, mediante el uso de la infraestructura del terminal, conformando un paquete de tres prestaciones, que son: i) tracción ii) manipuleo y iii) pesaje (o viceversa, en el embarque).
- 16.- Asimismo, la mencionada cláusula 8.14, señala que, dentro del servicio estándar de carga, se incluye el almacenamiento libre de pago, de hasta cuarenta y ocho (48) horas dentro del terminal portuario⁷.

⁶ Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Operación, Conservación y Explotación del Nuevo Terminal de Contenedores – Callao (Muelle Sur) entre DP WORLD CALLAO S.R.L. y el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y este, a su vez, por la Autoridad Portuaria Nacional, suscrito el 24 de julio del 2006.

⁷ **Contrato de Concesión APM**

8.14 Servicios Estándar

(...)

Asimismo, tanto en el caso de embarque como el de descarga, incluye una permanencia de la carga en el almacén del Terminal Norte Multipropósito de acuerdo a lo establecido en el literal b) siguiente, libre de pago, así como de cualquier gasto administrativo, operativo u otros que implique la prestación del Servicio Estándar. Dicho plazo se contabilizará desde que la Nave ha terminado la descarga o una vez que la carga ingrese en el patio del Terminal Norte Multipropósito para su posterior embarque.

(...).

La carga podrá permanecer depositada en el Terminal Norte Multipropósito a libre disposición del Usuario, de acuerdo a lo siguiente, según tipo de carga:

- carga fraccionada, hasta tres (03) días calendario (...)"*



- 17.- Asimismo, el Contrato de Concesión establece que transcurrido el plazo que corresponda la Entidad Prestadora podrá cobrar el servicio de almacenaje portuario⁸.
- 18.- Como se puede apreciar de lo citado, para el servicio estándar de carga, el contrato establece que la mercadería de los usuarios podrá permanecer dentro del Terminal Portuario por un periodo de libre almacenamiento de cuarenta y ocho (48) horas sin que éstos tengan que pagar por ello, finalizado dicho periodo, la Entidad Prestadora tiene el derecho a realizar un cobro.
- 19.- Ahora bien, en su Reglamento Tarifario y de Política Comercial, DP WORLD señala lo siguiente:

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

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

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

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

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

1. Retiro de contenedor específico (cita por N° de contenedor):

El usuario podrá solicitar a DP World Callao la entrega de un contenedor determinado. Para ello, se deberá cumplir con lo siguiente:

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

⁸ Los contenedores podrán permanecer hasta cuarenta y ocho (48) horas depositados en el Terminal a libre disposición del Usuario. Transcurrido dicho plazo, el CONCESIONARIO podrá cobrar el servicio de almacenaje, en aplicación a lo dispuesto en la Cláusula 8.15, se precisa que no corresponde cobro retroactivo por las cuarenta y ocho (48) horas previas".



- 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.

- 20.- Lo señalado en el párrafo anterior coincide con lo prescrito en el documento denominado Guía de Atención al Usuario para el Retiro o Recepción de Contenedores.
- 21.- Cabe recordar que, las disposiciones contenidas en el Reglamento Tarifario y de Política Comercial de DP WORLD, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 1392 del Código Civil, constituyen cláusulas generales de contratación que una vez aceptadas por el usuario, se constituirán como condiciones contractuales que regirán su relación comercial con la Entidad Prestadora. En ese sentido, los usuarios que contratan servicios portuarios con DP WORLD, se sujetan a las condiciones pactadas previamente por esta.
- 22.- Por otro lado, el artículo 1148 del Código Civil establece que el deudor de una obligación de hacer no solo debe ejecutarla, sino también cumplir con en el plazo y modo pactados o exigidos por la naturaleza de la obligación o las circunstancias del caso⁹. En ese caso, si bien debe de determinarse si DP WORLD cumplió con sus obligaciones, también se debe de verificar si el usuario cumplió con las obligaciones que le corresponden como parte de las relaciones comerciales pactadas, en este caso a las referidas a la tramitación del retiro de contenedores.

Sobre la presunta demora en el despacho de la carga

- 23.- Del expediente administrativo se evidencia que TRAMARSA ha reconocido que efectivamente incurrió en el servicio de uso de área operativa en relación a la carga materia de reclamo, no siendo este un punto controvertido.

⁹ Código Civil.
"Artículo 1148.-

El obligado a la ejecución de un hecho debe cumplir la prestación en el plazo y modo pactados o, en su defecto, en los exigidos por la naturaleza de la obligación o las circunstancias del caso."



- 24.- Sin embargo, la apelante cuestiona el cobro realizado por DP WORLD por uso de área operativa, señalando que retiró su mercadería luego de excedido el plazo de libre almacenamiento (48 horas) debido a que la Entidad Prestadora no habría brindado las condiciones idóneas para su retiro oportuno, no cumpliendo con los estándares de calidad de servicio a los que está obligada como administradora del Terminal Portuario, en este caso, otorgar la citas correspondientes, así como por la congestión presentada en el Terminal Portuario.
- 25.- A fin de demostrar que los retrasos producidos en el retiro de su carga son atribuibles a DP WORLD, TRAMARSA adjuntó como medios probatorios correos electrónicos, en los cuales DP WORLD reconocería que no se estaban otorgando citas debido a la congestión que se habría suscitado en el Terminal Portuario.
- 26.- Por su parte, DP WORLD señaló que las demoras se habrían producido debido a que TRAMARSA no habría gestionado oportunamente sus citas luego de finalizado el término de la descarga. Precisó que la congestión existente fuera del Terminal Portuario no resulta de su competencia.
- 27.- Al respecto, si bien los correos denotan una negativa de parte de DP WORLD al otorgamiento de citas, corresponde analizar el motivo por el cual dichas citas no pudieron concretarse.
- 28.- Sobre el particular, DP WORLD presentó como medios probatorios, estados y cuadros en los cuales se verifica que TRAMARSA no solo no acudió a las citas programadas para el recojo, sino que también gestionó citas, en varias de las naves, cuando el plazo de libre almacenamiento ya había vencido. Cabe indicar, que TRAMARSA no cuestionó ni desvirtuó lo indicado por la Entidad Prestadora, motivo por el cual se entiende que efectivamente había mercancía que necesariamente iba a incurrir en el uso del área operativa.
- 29.- TRAMARSA ha manifestado que DP WORLD debería de tener la capacidad de atender y despachar la gran cantidad de contenedores que se descargan en el Terminal Portuario.
- 30.- Al respecto, cabe recordar que de acuerdo con lo establecido en las cláusulas 8.1 y 5.4 de su Contrato de Concesión, DP WORLD tiene la facultad de organizar la prestación de los servicios portuarios de acuerdo con los recursos (operativos y humanos) con los que cuente, adoptando las decisiones que considere más convenientes para la adecuada operación y funcionamiento del Terminal Portuario, entre las cuales se encuentra el sistema de citas para la recepción y el despacho de contenedores. En ese sentido, DP WORLD tiene la facultad de administrar el Terminal Portuario de forma autónoma, siempre y cuando respete sus obligaciones contractuales y legales.
- 31.- En ese sentido, si el usuario no cumple con realizar sus gestiones en tiempo oportuno o no recoger su mercancía en la cita programada, no puede señalarse que ello resulte de una deficiencia en los servicios que brinda DP WORLD en el Terminal Portuario. Por otro lado, DP



WORLD tiene la facultad de priorizar la atención de quienes gestionan de manera oportuna sus citas a fin de que la infraestructura opere sin afectar a terceros.

- 32.- Ello no quiere decir, que DP WORLD no deba de asumir responsabilidad en aquellos casos en los que efectivamente no cumplió con atender los requerimientos de los usuarios, por causas atribuibles a su operación.
- 33.- Siendo esto así, se observa que TRAMARSA no cumplió con los requisitos que regulan la entrega y recepción de contenedores. Cabe agregar que no resulta diligente acudir al puerto a retirar la mercancía a pocas horas de la finalización del vencimiento del plazo del periodo de libre almacenamiento o cuando este ya finalizó, conociéndose que vencido dicho plazo se incurriría en el servicio especial de uso de área operativa.
- 34.- Asimismo, debe tenerse en cuenta que los usuarios conocen de la operatividad portuaria y conocen que las actividades deben de realizarse de manera constante e ininterrumpida, por lo que si el usuario de una determinada carga no gestionó de manera oportuna el retiro de su carga luego de finalizada su descarga, el puerto no podría detenerse en la prestación de sus servicios, pues le corresponde seguir atendiendo a los usuarios conforme a las solicitudes presentadas en orden de prelación relacionado a los requerimientos de los usuarios conforme van llegando.
- 35.- Debe de tenerse en cuenta que los tiempos en los cuales usuarios gestionan los trámites para sus requerimientos ante el operador portuario, corresponden a su ámbito de control, en la medida que tienen conocimiento de la cantidad de mercadería desembarcada y, por tanto, del tiempo que puede demorar su entrega a fin de no incurrir en el servicio especial de uso de área operativa.
- 36.- En consecuencia, al acreditarse que la demora en el retiro de la carga de TRAMARSA del Terminal Portuario durante los días de libre almacenamiento fue responsabilidad de esta última, corresponde que la apelante cancele los servicios brindados por DP WORLD.
- 37.- Finalmente con relación a la congestión vehicular que se pueda suscitar fuera del Terminal, cabe señalar que el tráfico de transporte que pueda originarse fuera de la instalación portuaria no se encuentra dentro del ámbito de gestión de la Entidad Prestadora. No obstante, si los usuarios acreditaran la existencia de deficiencias en el ingreso de carga, que conllevara a que los usuarios no puedan ingresar sus mercancías a tiempo; correspondería que el Terminal Portuario asuma la responsabilidad de tal situación, cuestión que no ha sido acreditada en el presente caso.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁰;

¹⁰ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

**SE RESUELVE:**

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta de fecha 16 de febrero de 2016-Expediente N° 001-2016-RCL/DPWC que declaró infundado el reclamo presentado por TRABAJOS MARÍTIMOS S.A. contra DP WORLD CALLAO S.R.L. relacionada con el cobro de la factura N° 002-00030551 emitida por concepto de uso de área operativa.

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

TERCERO. - NOTIFICAR a TRABAJOS MARÍTIMOS S.A. 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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Rodolfo Castellanos Salazar.

ANA MARÍA GRANDA BÉCERRA

Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
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".