dpworld.com

DALC.DPWC.526.2025

Callao, 6 de octubre de 2025

Señores
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL OSITRAN
Calle Los Negocios No. 182, Piso 4, Surquillo
Presente. -

Referencia. -
a) Expediente No. 121-2025-RCL/DPWC
b) Escrito No. 1 recibido el 15 de agosto de 2025
c) Carta DALC.PWC.449.2025 del 25 de agosto de 2025
d) Escrito No. 2 recibido el 15 de setiembre de 2025

De nuestra consideración:

DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante "DP WORLD"), con RUC No. 20513462388, con domicilio en Av. Manco Cápac No. 113, Callao, Provincia Constitucional del Callao, debidamente representada por su apoderada, Cristina María Lazo Guerrero, identificada con CE No. 007902995, según poderes que se adjuntan como anexo, a ustedes atentamente decimos:

(i) El 15 de setiembre de 2025, recibimos el recurso de apelación interpuesto por CONTRANS S.A.C. (en adelante, "CONTRANS"), indicado en la referencia d), en contra de la resolución emitida por documento de la referencia c) que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por documento de la referencia b), en el procedimiento signado con expediente indicado en la referencia a).

(ii) En atención a lo anterior, cumplimos con elevar el expediente No. 121-2025-RCL/DPWC ante Tribunal de Solución de Controversias del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN (en adelante, el "TSC de OSITRAN"), quien resolverá en segunda instancia administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 59[1] de la Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN, que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el "Reglamento de OSITRAN").

(iii) Adicionalmente, adjuntamos nuestro pronunciamiento respecto de dicho recurso de apelación.

[1] *"(...) Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación*
El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.
El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.
El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS. (...)"

Dejamos constancia que el expediente adjunto contiene:

- Documentos relativos al reclamo inicial

  a. Escrito No. 1 presentado ante DP WORLD el 15 de agosto de 2025 por mesa de partes (en adelante, el "Reclamo").

  b. Correo electrónico que evidencia el ingreso del Reclamo el día 15 de agosto de 2025.

  c. Carta DALC.DPWC.449.2025 del 25 de agosto de 2025, notificada el 25 de agosto de 2025.

- Documentos relativos a la apelación

  d. Recurso de apelación presentado por correo electrónico, mediante Escrito No. 2 recibido por DP WORLD el 15 de setiembre de 2025 (en adelante, la "Apelación").

  e. Correo electrónico que evidencia el ingreso de la Apelación el día 15 de setiembre de 2025.

Asimismo, a continuación, exponemos nuestros argumentos en relación con el caso materia del presente cuestionamiento:

1. Pretensiones de CONTRANS

1.1. CONTRANS solicita lo siguiente:

> *"(...)*
> *a) Declarar FUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa CONTRANS S.A.C. CON RUC Nº 20514842079, contra la Carta N.° 121-2025-RCL/DPWC que declaró: INFUNDADO en todos los extremos nuestro Recurso de Reclamo.*
>
> *b) En consecuencia, declare REVOCAR Resolución N° 01 (Acto Administrativo que concluye la 1era instancia) contenido en la Carta N.° 121-2025-RCL/DPWC emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L (en adelante y para efectos del presente escrito, DPWC) y en consecuencia declare FUNDADO nuestro reclamo mediante el cual se solicitó la nulidad de la Factura Electrónica N°F001- 01386892 de fecha de emisión 19 de mayo de 2025 que indebidamente ha pretendido el cobro de S/. 9,260.00 y que se proceda a la inmediata devolución de lo indebidamente pagado, así como sus respectivos intereses. (...)"*

2. Argumentos de CONTRANS y descargos de DP WORLD

A. Sobre la supuesta falta de motivación al declarar infundado el reclamo presentado por CONTRANS

2.1. CONTRANS señala lo siguiente:

"1. Mediante la Carta DALC.DPWC.438.2025 emitida por DP WORLD CALLAO S.R.L ha declarado Infundado nuestro Recurso de Reclamo.
2.Dicho acto administrativo es arbitrario, infundado y carente de motivación suficiente, vulnerando nuestros derechos como usuario portuario y desconociendo el marco jurídico aplicable al servicio público concesionado.
3. Se ha emitido la resolución sin un análisis objetivo de los argumentos, pruebas y normativa aplicable, en especial lo dispuesto en el Contrato de Concesión, el Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, la LPAG, el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de DP World Callao y el marco constitucional sobre servicios públicos."

2.2. Sobre el particular, les pedimos considerar lo siguiente:

(i) Rechazamos en todos sus extremos los argumentos referidos a la presunta falta de motivación de nuestra respuesta al Reclamo y cumplimos con señalar que DP WORLD respeta todos los derechos fundamentales de los usuarios, razón por la cual hemos cumplido con proporcionar una respuesta clara y directa a todas las pretensiones que planteó CONTRANS en su reclamo.

(ii) Es importante señalar que, en el Reclamo, CONTRANS señaló que DP WORLD incumplió un conjunto de principios fundamentales y que supuestas falencias en el sistema de citas y la operación del puerto, imposibilitaron el retiro de sus contenedores.

(iii) No obstante, CONTRANS, en ningún extremo del Reclamo, ha acreditado que ésta realizó todas las diligencias necesarias para poder evitar que se incurra en el cobro materia de cuestionamiento. Por el contrario, se pretende culpar a DP WORLD para evitar incurrir en costos que se generaron como consecuencia de no haber llegado a tiempo a retirar sus contenedores.

(iv) Como hemos mencionado, CONTRANS no proporcionó detalle alguno de cómo es que DP WORLD infringe sus obligaciones y, consecuentemente, cómo es que dicha vulneración ha impedido que CONTRANS pueda retirar sus contenedores del área operativa.

(v) Es decir, CONTRANS se limitó a listar un conjunto de obligaciones y principios generales, sin detallar cómo es que dicho incumplimiento (nexo causal) generó que CONTRANS no pueda retirar sus contenedores dentro de las 48 horas de libre disponibilidad.

(vi) Sin perjuicio de ello, y aun cuando CONTRANS no presentó ningún detalle de cómo DP WORLD vulneró sus obligaciones, en nuestra respuesta al Reclamo cumplimos con dar respuesta a cada una de las supuestas infracciones cometidas por DP WORLD. Esto puede ser corroborado en la carta DLAC.DPWC.449.2025 en donde no solo contestamos directamente a los argumentos de CONTRANS, sino que esbozamos (en diversas oportunidades) argumentos empleados por el mismo Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, TSC de OSITRAN) que rechazan cada una de las pretensiones y argumentos de CONTRANS.

(vii) Ahora bien, aun cuando ya dimos respuesta a cada una de las alegaciones de CONTRANS, mediante la presente carta, retiraremos los argumentos que desvirtúan cada una de las pretensiones y alegaciones de CONTRANS, toda vez que han sido repetidas en la Apelación.

B. <u>Sobre el Contrato de Concesión y el sistema de citas</u>

2.3. CONTRANS señala lo siguiente:

> *"(...)*
> *4. Se pretende convalidar el cobro de facturas por conceptos indebidos derivados de la imposición arbitraria de un sistema de citas no previsto en el contrato de concesión, que vulnera nuestro derecho a la libre disposición de la carga y a un servicio idóneo.*
> *5. Ahora, sobre qué marco jurídico, consideramos que la posición de DP World es contraria a Derecho, en atención a la Clausula 8.14 del Contrato de Concesión*
> *(...)*
> *6. De modo que, a modo de resumen, podríamos decir que: El Contrato de Concesión obliga a DP World a prestar los "Servicios Estándar" (descarga, embarque, manipuleo, pesaje y uso de infraestructura) sin cobro adicional por las primeras 48 horas de permanencia del contenedor. Estas 48 horas de "libre disposición" son un derecho regulado, derivado de la naturaleza de servicio portuario concesionado. No es una cortesía comercial de DP World, es una obligación contractual impuesta por el Estado Peruano.*
> *(...)*
> *7. Ahora bien, el "REGLAMENTO TARIFARIO Y POLITICA COMERCIAL TERMINAL DE CONTENEDORES DEL TERMINAL PORTUARIO DEL CALLAO ZONA SUR", en la página 3 (...) tiene por finalidad establecer el procedimiento para la obtención de las citas mediante el DPORT – SIC de DPWC, generándose las citas para el retiro de contenedores y se almacenan en el BD NAVIS N4 (TOS).*
> *(...)*
> *9. Como puede verse, Señores miembros del Tribunal de Solución de Controversias, claramente nos encontramos ante una inadecuada interpretación y Conclusión Jurídica, a la que arbitrariamente ha llegado DP WORLD, en clara contravención al Contrato de Concesión, como es la palabra: "Libre disposición" establecida en el contrato de concesión es un término jurídico-regulatorio: Es la libertad de retirar la carga dentro de las primeras 48 horas sin pagar almacenamiento. Mientras que la palabra: "Libre almacenamiento" en el reglamento de DP World es un término comercial, pero NO puede contradecir ni reducir derechos previstos en el contrato de concesión. Cualquier contradicción entre contrato de concesión y reglamento interno se resuelve a favor del contrato de concesión, porque tiene jerarquía superior (es un contrato administrativo con reglas de orden público portuario).*
> *(...)*
> *10. Señores miembros del Tribunal de Solución de Controversias, corresponde un análisis concienzudo sobre la "Libre disposición" (Contrato de Concesión) versus "Libre almacenamiento" (Reglamento Tarifario y Política Comercial Terminal de Contenedores del Terminal Portuario del Callao Zona Sur).*
> *(...)"*

2.4. Sobre el particular, les pedimos considerar lo siguiente:

(i) Como punto de partida, debemos señalar que no es un hecho controvertido la debida prestación de nuestros servicios y el uso del área operativa, toda vez que este servicio fue efectivamente prestado.

(ii) Sin embargo, a efectos de evitar realizar el pago por el uso del área operativa, CONTRANS ha optado por señalar que el sistema de citas y nuestras operaciones no estarían amparados por el Contrato de Concesión. No obstante, negamos todos estos alegatos y manifestamos que todas las actividades y gestiones que realiza DP WORLD están amparadas en el Contrato de Concesión y el marco normativo aplicable.

(i) Al respecto, en el marco del desarrollo de su concesión, DP WORLD tiene un derecho reconocido de organización y gestión de las instalaciones portuarias. Así, dentro de los límites establecidos en dicho contrato, DP WORLD adopta las decisiones que considere más convenientes para la adecuada operación y funcionamiento del terminal portuario; entre las cuales se encuentra la facultad de emitir nuestras políticas comerciales y operativas.

(ii) Por tanto, como parte de los lineamientos que se han establecido para la correcta operación de la infraestructura portuaria, DP WORLD ha incluido las siguientes disposiciones del sistema[2]:

> *"(...)*
> *Atención al usuario para el retiro o recepción de contenedores*
> *El ingreso de las unidades de transporte de carga a la terminal para el retiro o entrega de contenedores (operaciones que en adelante se denominarán "transacciones"), se sujetará a las condiciones que se establezcan en el presente reglamento.*
> *(...)*
> *DP World Callao no garantiza que el usuario obtendrá una cita en el día y/u horario requerido dado que podría haber sido ocupada previamente por otro usuario. Las citas podrán ser emitidas para el retiro de 1) un contenedor específico (cita por número de contenedor) en cuyo caso la solicitud no deberá exceder las 48 horas al término de la descarga de la nave y se hará únicamente de modo presencial en las oficinas de atención al cliente; o 2) por bloque de contenedores en el cual se permiten tantas citas como contenedores se vayan a retirar sin que se individualicen de manera determinada, pudiendo estar agrupados en un documento de transporte u otro similar. Ningún contenedor será retirado ni embarcado sin la autorización previa de las autoridades pertinentes, y de todas aquellas autorizaciones de índole comercial y operativo establecidas por DP World Callao.*
> *(...)" (énfasis agregado)*

(iii) En consecuencia, se encuentra permitido que el retiro de contenedores se realice mediante dos tipos de citas: (i) una específica para un contenedor, que se emitirá según el número de contenedor, o (ii) una para un bloque de contenedores, donde se pueden emitir varias citas sin necesidad de identificar cada contenedor por separado.

(iv) Por tanto, debemos manifestar que bajo ningún supuesto el sistema de citas infringe lo establecido en el marco normativo o nuestro Contrato de Concesión o afecta de alguna manera la posibilidad de que los usuarios puedan retirar sus contenedores, ya sea dentro de las 48 horas de libre disponibilidad o luego de transcurrido dicho plazo.

(v) Por otro lado, es importante resaltar que bajo ningún supuesto DP WORLD ha impuesto alguna restricción o impedido a CONTRANS a retirar los contenedores dentro de las 48 horas de libre disponibilidad. Por el contrario, en las facturas que ha cuestionado CONTRANS figura expresamente que DP WORLD únicamente ha realizado el cobro por el uso del área operativa una vez que transcurrió más de 48 horas desde que se empezó a hacer uso de dicha área.

---

[2] Disponible en https://www.dpworld.com/peru/-/media/project/dpwg/dpwg-tenant/americas/peru/peru/media-files/tarifario/reglamento-tarifario-comercial-2024-versin-2-110924.pdf?rev=-1

(vi) Es importante señalar que el propio Contrato de Concesión ampara a DP WORLD y establece que, una vez transcurrido el periodo de 48 horas, es posible realizar un cobro por el uso del área operativa. Al respecto la cláusula 8.14 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

> *"ALCANCES DEL SERVICIO*
> *SERVICIO ESTANDAR*
> *8.14*
> *(...)*
> *Los contenedores podrán permanecer hasta cuarenta y ocho (48) horas depositadas 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 Clausula 8.15 (....)"*

(vii) En consecuencia, debemos manifestar que, contrariamente a lo que alega CONTRANS, no existe ninguna contravención al Contrato de Concesión u ordenamiento jurídico en las operaciones de DP WORLD. Por el contrario, DP WORLD respeta todas las disposiciones del Contrato de Concesión y en ninguna circunstancia infringe el derecho de los usuarios de usar el área operativa libremente por 48 horas. Es precisamente por ello que en la Factura que cuestiona CONTRANS se ha determinado expresamente que el cobro efectuado por el uso del área operativa se computa desde el tercer día de ocupación:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UM	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	VALOR UNIT.	VALOR VENTA
2.4.8.3.4.2	Uso de Área Operativa - Exp. (Embarque Directo) - Días: 08 - 14/Container Storage - Exp. (Direct Loading) - Days: 08 - 14	ZZ	6.00	271.40	230.00	1,380.00
2.4.8.2.4.2	Uso de Área Operativa - Exp. (Embarque Directo) - Días: 04 - 07/Container Storage - Exp. (Direct Loading) - Days: 04 - 07	ZZ	12.00	312.70	265.00	3,180.00
2.4.8.2.4.2	Uso de Área Operativa - Exp. (Embarque Directo) - Días: 04 - 07/Container Storage - Exp. (Direct Loading) - Days: 04 - 07	ZZ	16.00	312.70	265.00	4,240.00
2.4.8.3.4.2	Uso de Área Operativa - Exp. (Embarque Directo) - Días: 08 - 14/Container Storage - Exp. (Direct Loading) - Days: 08 - 14	ZZ	2.00	271.40	230.00	460.00
SON: Diez mil novecientos veintiseis con 80/100 Soles Tipo de Cambio: Moneda : Soles (S/)						
Observaciones:				OP. GRAVADAS:	S/	9,260.00

(viii) Finalmente, debemos manifestar que bajo ningún supuesto nuestro sistema de citas impide a los usuarios a retirar sus contenedores dentro de las 48 horas de libre disposición. DP WORLD garantiza que todos los usuarios tengan acceso a sus instalaciones mediante un sistema de citas que opera las 24 horas del día durante todo el año. Sobre este particular, CONTRANS no ha presentado ningún medio probatorio que demuestre que DP WORLD no puso a disposición o permitió que se agenden citas para el retiro de los contenedores o que se negó a que se acceda al área operativa, dentro de los horarios agendados en cada cita obtenida por CONTRANS.

(ix) Por el contrario, CONSTRANS pretende invertir la carga de la prueba, a efectos de que DP WORLD compruebe que el sistema de citas estuvo disponible y permitía retirar los contenedores. Al respecto, manifestamos que nuestro sistema de citas ha funcionado correctamente y no se ha ocasionado ningún evento mediante el cual se impidiese que CONTRANS pueda obtener las citas necesarias para el retiro de sus contendores. No obstante, ha sido CONSTRANS el que no obtuvo citas suficientes, ni acudió con un flujo de vehículos suficiente para poder retirar todos sus contenedores y evitar el pago por el uso de área operativa.

(x) En este sentido, resultaba de exclusiva responsabilidad de CONTRANS de agendar las citas para el retiro de sus contenedores. No obstante, no se ha demostrado que se tramitó suficientes citas para el retiro de sus contenedores, ni que se llegó a tiempo a la garita de ingreso del terminal de DP WORLD.

C. <u>Sobre la presunta vulneración de los principios generales de la Ley de Procedimiento Administrativo General y la Constitución:</u>

2.5. CONTRANS señala lo siguiente:

> *"a. Infracción al Principio de Legalidad (...) Sustento: El Contrato de Concesión aprobado por OSITRAN no contiene ninguna cláusula que imponga un sistema obligatorio de citas para la entrega de contenedores dentro de las primeras 48 horas (libre disposición). DP World ha creado un procedimiento fuera de su marco concesional, lo que vulnera directamente el principio de legalidad.*
> *(...)*
> *b. Alteración de la Naturaleza del Servicio Estándar (...) Sustento: El Servicio Estándar incluye la libre disposición de los contenedores hasta por 48 horas, sin condicionamientos adicionales. El sistema de citas altera esa dinámica, creando un filtro artificial, lo cual constituye una modificación unilateral de los términos del Contrato de Concesión y que además ha recurrido a una interpretación que perjudica al usuario y que corresponde que OSITRAN corrija.*
> *(...)*
> *c. Vulneración al Principio de Predictibilidad y Seguridad Jurídica (...) Sustento: Los usuarios portuarios tienen el derecho de conocer con antelación las reglas claras y previsibles de acceso y operación en el puerto. Imponer un sistema de citas no previsto vulnera la confianza legítima y afecta gravemente la seguridad jurídica, al cambiar las condiciones sin previo procedimiento regulatorio.*
> *(...)*
> *d. Vulneración al Derecho de Propiedad (...) Sustento: El sistema de citas y la negativa a permitir el retiro de contenedores si no se sigue ese proceso vulnera el derecho de libre disposición sobre la propiedad de los bienes (contenedores y carga), lo cual está protegido constitucionalmente.*
> *(...)*
> *e. Vulneración a la Libertad de Empresa y Libre Competencia (...) Sustento: El sistema de citas impone una barrera burocrática ilegal que restringe el acceso de los operadores logísticos al puerto. Además, crea un trato discriminatorio entre quienes logran obtener citas y quienes no, afectando la libre competencia.*
> *(...)*
> *f. Abuso de Posición de Dominio (...) Sustento: DP World Callao, al ser un monopolio natural en el terminal concesionado, abusa de su posición de dominio al imponer condiciones no razonables y ajenas al marco regulatorio para el retiro de la carga. Este tipo de prácticas anticompetitivas restringen la competencia en el mercado logístico-portuario.*
> *(...)*
> *g. Falta de Sustento Regulatorio en el Reglamento Interno (...) Sustento: Todo reglamento interno de operación portuaria debe estar alineado y supeditado al Contrato de Concesión y al marco regulatorio de OSITRAN. En este caso, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP World Callao crea un sistema de citas incompatible con el Contrato de Concesión, incurriendo en un vicio de nulidad por ilegalidad e infracción a la jerarquía normativa."*

2.6. Sobre el particular, les pedimos considerar lo siguiente:

(i) Rechazamos en todos sus extremos los argumentos referidos a la presunta afectación de principios fundamentales y cumplimos con señalar que DP WORLD ejecuta todas sus actividades en cumplimiento de la normativa aplicable.

(ii) Asimismo, resaltamos que CONTRANS únicamente ha señalado que DP WORLD ha incumplido un conjunto de principios fundamentales, sin acreditar cómo es que se infringen dichos principios o cómo estas infracciones impidieron que se retiren los contenedores del área operativa. Sin perjuicio de ello, cumplimos con dar respuesta a cada una de las supuestas infracciones cometidas por DP WORLD.

(iii) <u>Respecto a la supuesta vulneración al principio de Legalidad y a la Naturaleza del Servicio Estándar</u>

- Confirme se describió anteriormente, el Contrato de Concesión reconoce a DP WORLD un derecho de organización y gestión de sus instalaciones, siendo posible que DP WORLD adopte las decisiones que considere más convenientes para la adecuada operación y funcionamiento del terminal portuario.

- En consecuencia, se ha determinado reglas específicas para el retiro de contenedores mediante un sistema de citas. Asimismo, en diversas oportunidades el TSC de OSITRAN ha señalado que las disposiciones del Reglamento del Tarifario y la Política Comercial de DP WORLD constituyen cláusulas generales de contratación para los usuarios del terminal portuario (ver Resolución No.1 Expediente N° 133-2017-TSC-OSITRAN).

- Por tanto, bajo ningún supuesto el sistema de citas afecta lo establecido en el Contrato de Concesión o afecta de alguna manera alguna norma o disposición que regula nuestras operaciones.

- Finalmente, debemos reiterar que nuestro sistema de citas no impide a los usuarios a retirar sus contenedores dentro de las 48 horas de libre disposición. Sobre este particular, CONTRANS no ha presentado ningún medio probatorio que demuestre que DP WORLD no puso a disposición o permitió que se agenden citas para el retiro de los contenedores.

(iv) <u>Respecto a la supuesta vulneración al principio de Principio de Predictibilidad y Seguridad Jurídica</u>

- Sobre este punto CONTRANS señala que los usuarios portuarios tienen el derecho de conocer con antelación las reglas de acceso y operación en el puerto, siendo que el sistema de citas vulneraría los principios de predictibilidad al cambiar las reglas de operación.

- Es importante considerar que DP WORLD respeta el principio de predictibilidad, seguridad jurídica y transparencia, en la medida que cada uno de los usuarios y cualquier tercero interesado puede acceder a los distintos reglamentos, directrices y normas que regulan nuestra operación.

- En el caso materia de análisis, CONTRANS conocía por anticipado las disposiciones del sistema de citas (cuyas disposiciones son públicas y están publicadas en la web), por lo que tiene amplio conocimiento de los mecanismos aplicables para el retiro de sus contenedores.

- Adicionalmente, CONTRANS es un agente especializado del sector y conoce todos los aspectos de nuestra operación, por lo que no es posible afirmar que no contaba con información suficiente para poder retirar sus contenedores.

(v) Respecto a la supuesta vulneración al Derecho de Propiedad

- Sobre este extremo CONTRANS señala que el sistema de citas vulnera el derecho de libre disposición sobre la propiedad de sus bienes (contenedores y carga), en la medida que el sistema de citas es la única forma de retirar los contenedores.

- Al respecto, negamos rotundamente que el sistema de citas o algún aspecto de la operación de DP WORLD afecta el derecho de propiedad o libre disposición de los bienes de nuestros usuarios. Por el contrario, DP WORLD garantiza que todos sus usuarios puedan acceder y retirar sus contenedores mediante un sistema de citas que permite acudir a nuestras instalaciones de manera ordenada y eficiente.

- Reiteramos que, DP WORLD asegura que todos los usuarios puedan acceder a sus instalaciones mediante un sistema disponible las 24 horas del día, todos los días del año. De hecho, CONTRANS menciona en su reclamo que programaron citas. Con esta expresión no cabe duda de que CONTRANS no ha tenido dificultad en el proceso de generación de citas o que existiera algún impedimento para acceso a nuestras instalaciones.

- Sobre este particular, CONTRANS no ha presentado ningún medio probatorio que demuestre que DP WORLD no puso a disposición o permitió que se agenden citas para el retiro de los contenedores o que la programación de estas citas haya sido excepcionalmente compleja o que DP WORLD se negó a que se acceda al área operativa, dentro de los horarios agendados en cada cita obtenida.

(vi) Respecto a la supuesta vulneración a la Libertad de Empresa

- CONTRANS señala que el sistema de citas impone una barrera burocrática ilegal que restringe el acceso de los operadores logísticos a las instalaciones de DP WORLD.

- Al respecto debemos manifestar que nuestro sistema de citas no impide a ningún usuario a acceder a nuestras instalaciones, por el contrario, permite que todos los usuarios puedan agendar un horario específico para retirar sus contenedores.

- En consecuencia, es responsabilidad exclusiva de los usuarios y no de DP WORLD gestionar -con la suficiente anticipación- sus citas y poder ingresar dentro del horario acordado al área operativa para retirar sus contenedores.

- Es decir, DP WORLD cumple con proporcionar un sistema adecuado y suficiente para garantizar que los usuarios puedan acceder a sus instalaciones y retirar sus contenedores dentro de las 48 horas de libre disposición.

- En el caso particular, CONTRANS no ha aportado ningún medio de prueba que demuestre que existió algún impedimento o acción de DP WORLD que le impidiese gestionar u obtener las citas necesarias para poder retirar sus contenedores, siendo responsabilidad exclusiva de CONTRANS haber tomado las precauciones necesarias para poder retirar sus contenedores.

- Por tanto, no es posible afirmar que ha existido alguna barrera o impedimento a CONTRANS para acceder a nuestras instalaciones, lo único que queda demostrado es que CONTRANS no tomó todas las diligencias suficientes para tramitar las citas necesarias, acudir a nuestras instalaciones dentro del rango horario asignado y llevar todos los vehículos necesarios para retirar sus contenedores.

(vii) <u>Respecto al supuesto abuso de posición de dominio y falta de sustento regulatorio:</u>

- Cumplimos con reiterar que el Contrato de Concesión reconoce a DP WORLD un derecho de organización y gestión. Es precisamente dentro de estos límites que DP WORLD ha determinado reglas específicas para el retiro de contenedores.

- Por tanto, bajo ningún supuesto, el sistema de citas afecta lo establecido en el Contrato de Concesión o afecta de alguna manera alguna norma o disposición que regula nuestras operaciones.

D. <u>Sobre la carga de la prueba y la presunta inobservancia del artículo 23 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD CALLAO</u>

2.7. CONTRANS señala lo siguiente:

> *"(...)*
> *DPWC ha indicado que nuestra representada, en aplicación supletoria del artículo 196 del Código Procesal Civil, no ha cumplido con probar los hechos alegados y/o presentar material idóneo para acreditar la demora en la atención y entrega de contenedores, negligencia, inadecuada planificación al brindar el servicio o imputar responsabilidad a DPWC.*
> *(...)*
> *Al respecto corresponde señalar que en atención al mismo artículo señalado por DPWC, la carga de la prueba corresponde a quien afirma un hecho, salvo disposición legal diferente. Pues bien, el artículo 23 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD, es una disposición legal de carácter especial propia del sector, que traslada la carga de la prueba al Concesionario en casos puntuales.*
> *(...)*
> *Bajo ese contexto, si bien el reclamo formulado por nuestra representada, busca en última instancia la nulidad de facturas emitidas por uso de área operativa, también desarrolla que dicha facturación es consecuencia directa de un servicio no idóneo y deficiente por parte de DPWC, en el que su sistema de citas no siempre responde de manera adecuada, existiendo una demora en la atención y descarga de contenedores, por lo que correspondía a DPW*

acreditar – tal cual lo establece su Reglamento -, en contraposición a lo expuesto por nosotros que, el servicio a nuestra representada se prestó de manera idónea y eficiente de acuerdo a las exigencias legales.
(…)

2.8. Sobre el particular, les pedimos considerar lo siguiente:

(i) El artículo 34 del Reglamento de OSITRAN, aprobado por la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN establece que:

> *"En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente".*

(ii) Al respecto, es importante tener en cuenta que el artículo mencionado se refiere a la inversión de la carga de la prueba para las Entidades Prestadoras, como DP WORLD, cuando sea necesario demostrar, en casos de reclamos relacionados con la facturación, que el servicio fue prestado de manera efectiva y conforme a los estándares de calidad e idoneidad.

(iii) Debe tenerse en consideración que, en el presente reclamo no existe duda respecto si es que se ha prestado o no un servicio, pues resulta evidente que este ha sido prestado. Tan es así que CONTRANS reconoce haber logrado obtener las citas para poder retirar sus contenedores, así como también que el servicio por uso de área operativa fue prestado por DP WORLD y facturado.

(iv) Como bien señalamos líneas arriba, en el presente reclamo CONTRANS atribuye a DP WORLD la demora en el retiro de sus contenedores del área operativa; no obstante, CONTRANS no ha acreditado que cumplió con todas las diligencias necesarias para el retiro de su mercancía.

(v) En este sentido, CONTRANS pretende invertir la carga de la prueba con el objeto de no estar obligado a demostrar que ésta logró tener un flujo de carros suficiente para recoger todos sus contenedores.

(vi) Queda claro que CONTRANS no ha demostrado bajo ningún medio de prueba logró llevar un número de vehículos suficiente para retirar todos sus contenedores, ni ha presentado ninguna prueba que demuestre que dichos vehículos llegaron a nuestras instalaciones dentro del horario de cada una de sus citas.

(vii) Sobre la inversión de la carga de la prueba el TSC de OSITRAN en reiteradas oportunidades ha reconocido lo siguiente[3]:

> *"(…)*
> *Respecto a la exhibición de videos de seguridad de DP WORLD, que ADL ofreció como medio probatorio, cabe subrayar que, corresponde al usuario probar que los daños se produjeron en el Terminal Portuario, y que a lo largo del procedimiento la entidad prestadora señaló que no está obligada a grabar los servicios que*

[3] Resolución N.° 166-2024-TSC-OSITRAN del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, en el marco del Expediente No. 178-2023-TSC-OSITRAN

brindó a ADL, por lo que no cuenta con las pruebas ofrecidas éste. De igual forma, cabe indicar que no corresponde en este caso la inversión de la carga de la prueba, dado que el usuario se encuentra en igualdad de condiciones de probar como entró y salió la mercancía del Terminal Portuario, a través de documentos tales como, notas de tarja, tickets de salida, reportes, actas o comunicaciones de daños realizados por el usuario durante las operaciones y/o servicios prestados por DP WORLD.

(...)".

(viii) CONTRANS no ha presentado ningún medio de prueba que demuestre que existió algún impedimento o acción por parte de DP WORLD que le haya impedido gestionar u obtener las citas necesarias para retirar sus contenedores.

(ix) Al respecto, debemos manifestar que el servicio fue debidamente prestado, situación que nadie cuestiona. Sin embargo, CONTRANS pretende eximirse de su obligación de pago cuestionando la organización de DP WORLD.

(x) En particular debemos manifestar que DP WORLD en ningún momento tuvo algún atraso o se negó a entregar algún contenedor en favor de CONTRANS, por lo que no resulta posible afirmar que el servicio no se prestó conforme a los estándares de calidad e idoneidad que nos resultan aplicables.

(xi) Como ya ha sido mencionado, para que un usuario pueda retirar un contenedor no basta con que se agende una cita en nuestro sistema, sino que el usuario debe cumplir con lo siguiente: (i) contar con una cantidad de vehículos suficientes que le permitan retirar los contenedores y, (ii) presentar cada vehículo en la garita de control de nuestras instalaciones dentro del horario agendado.

(xii) Es decir, bajo ningún supuesto un usuario puede alegar que DP WORLD no ha prestado correctamente sus servicios por el solo hecho de que sus contenedores no fueron retirados del área operativa. Ello en razón a que DP WORLD, en su calidad de Entidad Prestadora, no está obligado a entregar los contenedores en los locales comerciales de cada usuario, sino que cada usuario debe generar sus propias citas y llevar los vehículos necesarios para poder retirar los contenedores.

(xiii) En consecuencia, no se puede alegar que DP WORLD ha incurrido en algún retraso o pedirle que se acredite que el servicio fue prestado idóneamente, si es que el usuario (en este caso CONTRANS) no ha logrado probar que acudió al terminal portuario con un flujo de carros suficientes para poder retirar dichos contenedores.

E. <u>Respecto a la supuesta insuficiencia de los argumentos de DP WORLD respecto a los niveles de servicio, productividad y eficiencia</u>

2.9. CONTRANS señala lo siguiente:

"(...)
Además, el hecho que DP World se jacte de rankings o mencione niveles genéricos de productividad no desvirtúa la demora específica, concreta y acreditada que tú has sufrido como usuario. Esto es clave porque en Derecho

Administrativo Regulatorio, y especialmente en servicios públicos concesionados como los portuarios, la evaluación de cumplimiento no es abstracta o general, sino caso a caso y servicio por servicio.
(...)
El cumplimiento debe acreditarse con indicadores reales y específicos (no basta con rankings generales). El ranking o las metas globales de productividad de DP World NO SON PRUEBA IDÓNEA para acreditar que el servicio específico que brindaron fue adecuado.
(...)".

2.10. Sobre el particular, les pedimos considerar lo siguiente:

(i) Bajo los argumentos previamente expuestos, CONTRANS una vez más busca atribuir a DP WORLD la demora en el retiro de sus contenedores del área operativa; para estos efectos CONTRANS busca señalar que no basta con indicar que DP WORLD cumple con todos los estándares de calidad aplicable, sino que señala que es labor de DP WORLD probar que el servicio se ha prestado correctamente.

(ii) Como ya hemos señalado, CONTRANS pretende invertir la carga de la prueba con el objeto de no estar obligado a demostrar que ésta cumplió con ejecutar todas las diligencias que le eran exigibles para poder retirar todos sus contenedores.

(iii) Sin embargo, CONTRANS no ha presentado ningún medio de prueba que demuestre que DP WORLD no actuó de manera correcta o le impidió retirar sus contenedores. Asimismo, CONTRANS tampoco ha logrado demostrar que logró acudir a las instalaciones de DP WORLD con un flujo de carros necesario para retirar todos los contenedores que en dicho momento se encontraban en el área operativa.

(iv) Por el contrario, DP WORLD cumplió con acreditar que cumple con estrictos niveles de servicio y productividad establecidos en el Contrato de Concesión y organiza sus operaciones de la manera más eficiente, maximizando el uso del área de patio que administra y utilizando eficientemente el equipamiento del que dispone. Ello en razón a que terceros imparciales han reconocido nuestros estándares de calidad y lo han publicado en el índice Mundial de Desempeño de Puertos de Contenedores publicado por el Banco Mundial y S&P Global Market Intelligence.

F. **<u>Sobre la idoneidad en la calidad y oportuna prestación de los servicios de DP WORLD CALLAO</u>**

2.11. CONTRANS señala lo siguiente:

"(...)
En atención al artículo 8.14 del Contrato de Concesión, DPWC debe prestar a todo usuario que lo solicite el Servicio Estándar, el cual incluye todas las actividades operativas y administrativas necesarias para llevar a cabo la descarga de la nave, procedimiento que concluye con el retiro del contenedor por el usuario.
(...)
En atención a lo expuesto, la prestación de dicho servicio debe realizarse cumpliendo con las especificaciones de calidad establecidas en el Contrato de Concesión, así como con lo previsto en el artículo 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CDOSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público.

(...)
Por el contrario, lo acreditado es que DP World Callao restringió de manera arbitraria e injustificada el acceso a citas y slots, impidiendo la libre disposición de la carga, vulnerando con ello las condiciones del servicio estándar garantizado en la cláusula 8.14 del Contrato de Concesión y el principio de continuidad del servicio público portuario reconocido en el punto 8.6 del mismo instrumento contractual.
(...)
Como puede observarse de nuestro reclamo, pese a contar con 53 citas, el ingreso de las unidades asignadas para dicha operación fue imposible, pues DPWC no liberó la carga dentro del tiempo establecido en el Reglamento Tarifario y Política Comercial respecto al plazo establecido en el Reglamento".

2.12. Sobre el particular, les pedimos considerar lo siguiente:

(i) Como hemos mencionado anteriormente, el sistema de citas de DP WORLD garantiza la disponibilidad de citas dentro de las 48 horas de libre disponibilidad, lo cual genera que se realice un uso eficiente de la infraestructura portuaria y se cumplan los niveles de servicio y productividad establecidos en el Contrato de Concesión.

(i) Ahora bien, debe tomarse en consideración que, dentro de los límites del Contrato de Concesión, DP WORLD ejecuta las acciones más convenientes para la adecuada operación y funcionamiento del terminal portuario. En línea con lo anterior, el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN ha reconocido lo siguiente[4]:

> *"(...)*
> *44. Como puede apreciarse, dentro de las políticas comerciales que rigen los servicios que prestan en el Terminal Portuario, DP World ha dispuesto como mecanismo de recojo y retiro de contenedores, un sistema de citas en el cual el operador portuario asigna un horario al usuario a fin de que pueda realizar las gestiones de dicho retiro, <u>precisando que será de responsabilidad del usuario los costos que se pudieran generar si el retiro se realiza con posterioridad al vencimiento de las 48 horas de libre almacenamiento</u>. (...)"* (subrayado añadido).

(ii) En consecuencia, rechazamos lo señalado por CONTRANS respecto al hecho de que se ha incurrido en sobrecostos a causa de la presunta gestión inadecuada e ineficiencia de DP WORLD al no haber habilitado un correcto sistema de citas para poder retirar los contenedores del área operativa. Ello en razón a que DP WORLD si cumple con proporcionar a los usuarios un sistema adecuado y suficiente para garantizar que estos puedan acceder a sus instalaciones y retirar sus contenedores dentro de las 48 horas de libre disponibilidad.

(iii) En consecuencia, es responsabilidad exclusiva de los usuarios y no de DP WORLD gestionar con la suficiente anticipación sus citas y poder ingresar dentro del horario acordado al área de operaciones para poder retirar sus contenedores.

---

[4] Resolución 1 del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, en el marco del Expediente No. 060-2020 OSITRAN, disponible en https://www.gob.pe/institucion/ositran/normas-legales/2167031-060-2020-tsc-ositran

(iv) En el caso particular, CONTRANS no ha aportado ningún medio de prueba que demuestre que existió algún impedimento o acción de DP WORLD que le impidiese gestionar u obtener las citas necesarias para poder retirar sus contenedores, siendo responsabilidad exclusiva de CONTRANS haber tomado las precauciones necesarias para poder retirar sus contenedores del área operativa.

(v) Como ya hemos mencionado, no es válido alegar que DP WORLD no ha prestado correctamente sus servicios por el solo hecho de que sus contenedores no fueron retirados del área operativa. Es responsabilidad de cada usuario la tramitación de citas y llevar los vehículos necesarios para poder retirar sus contenedores.

(vi) Asimismo, debemos manifestar que, si bien CONTRANS señala que ésta obtuvo las citas necesarias para recoger sus contenedores, esto no es suficiente para poder argumentar que CONTRANS ejecutó todas las labores para evitar el pago del área operativa. Es labor de CONTRANS acreditar que logro llegar a tiempo dichas citas y que llevó un flujo de carros adecuado para retirar todos sus contenedores.

(vii) Por otro lado, respecto a lo señalado por CONTRANS sobre la supuesta congestión vehicular que genera un retraso en el acceso a las instalaciones de DP WORLD y que dificultarían el correcto funcionamiento de las citas programadas, debe tomarse en consideración que CONTRANS no ha acreditado que la existencia de tráfico o congestión vehicular fue generada por causas imputables a DP WORLD.

(viii) Sin perjuicio de ello, en el supuesto negado que acreditasen la existencia de congestión vehicular en los exteriores del terminal, esto no acredita la responsabilidad de DP WORLD en la generación de la referida congestión. En ese sentido, en reiterada jurisprudencia el TSC de OSITRAN ha señalado que "*(...) Asimismo, resulta preciso mencionar que la congestión vehicular que pudiera suscitarse fuera del Terminal Portuario, <u>no se encuentra dentro del ámbito de gestión de la Entidad Prestadora</u> (...)*" (énfasis añadido)[5].

(ix) Por tanto, no resulta posible atribuir a DP WORLD la congestión vehicular que se genera en una vía pública, siendo de exclusiva responsabilidad de los usuarios tomar las precauciones necesarias para poder acudir a sus citas dentro de los horarios programados.

En atención a lo expuesto, solicitamos a este Tribunal que desestime los argumentos expuestos por CONTRANS y declare **INFUNDADO** el recurso de apelación de CONTRANS.

Adicionalmente, conforme al artículo 20.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, autorizamos que se realicen las notificaciones del presente procedimiento administrativo al correo electrónico callao.reclamos@dpworld.com.

Finalmente, en aplicación de lo dispuesto por el Artículo 22° de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, solicitamos

[5] Resolución 1 del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, en el marco del Expediente No. 024-2020 OSITRAN, disponible en https://www.ositran.gob.pe/anterior/wp-content/uploads/2021/10/reso-106-2020-tsc.pdf

se autorice a Eduardo Alberto Villena Rivera, identificado con D.N.I. N° 70272933 y a Nataly María Sánchez Olivares, identificada con D.N.I. 72181392, para que informen oralmente durante la vista de la causa que se programe en el presente proceso.

Atentamente

Cristina Lazo Guerrero
Apoderada

LEGAL
Eduardo
Villena
DP World Callao

Anexo A: Escrito No. 1 presentado ante DP WORLD el 15 de agosto de 2025 por mesa de partes.
Anexo B: Correo electrónico que evidencia el ingreso del Reclamo el día 15 de agosto de 2025.
Anexo C: Carta DALC.DPWC.449.2025 del 25 de agosto de 2025, notificada el 25 de agosto de 2025.
Anexo D: Recurso de apelación presentado por correo electrónico, mediante Escrito No. 2 recibido por DP WORLD el 15 de setiembre de 2025.
Anexo E: Correo electrónico que evidencia el ingreso de la Apelación el día 15 de setiembre de 2025.
Anexo F: Copia de Carnet de Extranjería de nuestra Apoderada.
Anexo G: Poderes de Representación de nuestra Apoderada.