RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N°014-2026-GG-TPE

Paita, 20 de agosto de 2026

VISTOS:

El reclamo presentado el 30 de julio de 2026 por la empresa **TRANSPORTES Y SERVICIOS EMPRESARIALES VIRGEN DE GUADALUPE E.I.R.L.** (en adelante, **GRUPO SLVG**), a través de la página web de Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. (en adelante, **TPE PAITA**), mediante el cual atribuye a esta Entidad la presunta responsabilidad por el doblez del mamparón de la plataforma de placa TQM974. Según refiere la parte reclamante, el daño se habría producido como consecuencia del impacto de una Reach Stacker durante las maniobras de despacho del contenedor vacío SZLU9313713, efectuadas el 24 de julio de 2026 en las instalaciones de **TPE PAITA**. En consecuencia, solicita el reconocimiento del costo de reparación correspondiente, conforme a la cotización presentada.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 019-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, el "**REGLAMENTO**"), el cual constituye el marco normativo aplicable para la tramitación y resolución de los reclamos que los usuarios formulen respecto de la prestación de servicios vinculados a la infraestructura de transporte de uso público, garantizando un procedimiento administrativo transparente, célere y con respeto al debido proceso.

Que, de conformidad con el artículo 7° del **REGLAMENTO**, **TPE PAITA**, en su calidad de Entidad Prestadora, es la autoridad competente para conocer y resolver, en primera instancia administrativa, los reclamos que se originen como consecuencia de problemas vinculados a la prestación de los servicios en el Puerto de Paita. Dentro de estos se incluyen expresamente los reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes, lo que otorga a esta Entidad la responsabilidad de evaluar la procedencia o improcedencia de las solicitudes presentadas por los usuarios.

Que, en el marco de la normativa aplicable, con fecha 30 de julio de 2026, **GRUPO SLVG** presentó su reclamo, vía web, mediante el cual atribuye responsabilidad a **TPE PAITA** por el daño ocasionado en el mamparón de su plataforma (carreta) de placa TQM974. Según indica, dicho daño habría ocurrido el día 24 de julio de 2026, durante el proceso de despacho del contenedor vacío SZLU9313713, en las instalaciones de **TPE PAITA**; en consecuencia, **GRUPO SLVG** solicita el reconocimiento del costo de reparación del mencionado daño, conforme a la cotización presentada.

Jr. Ferrocarril 127 Paita - Piura - Perú Tel. +51-73-285670 | +51950896335
Correo: tpe@euroandino.com.pe

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37° del **REGLAMENTO**, los reclamos deberán cumplir con determinados requisitos de admisibilidad, entre los cuales se encuentran: la identificación de la instancia u órgano resolutorio al que se dirige el reclamo; la consignación del nombre completo del reclamante, su número de documento de identidad, domicilio legal y domicilio señalado para notificaciones; los datos del representante legal, apoderado o abogado, en caso de existir; el nombre y domicilio del reclamado; la precisión de la pretensión solicitada; la exposición de los fundamentos de hecho y de derecho que la sustentan; la presentación de las pruebas que acompañan el reclamo o, en su defecto, el ofrecimiento de las mismas; así como el lugar, fecha y firma del reclamante, o su huella digital en caso de no saber firmar, y la copia simple del documento que acredite la representación. Cabe señalar que, en los reclamos formulados vía telefónica, se exceptúa el requisito relativo a la firma o huella digital, y respecto de la acreditación de la representación se concede un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

Que, tras verificar el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, este Despacho advirtió, en un primer momento, la ausencia de algunos presupuestos en el reclamo efectuado por **GRUPO SLVG**, el día 30 de julio de 2026; razón por la cual **TPE PAITA** emitió la Carta N° 211-2026-TPE-GG, a fin de que reúnan íntegramente los requisitos exigidos para su admisión. Seguidamente, el día 04 de agosto de 2026, **GRUPO SLVG** presentó su escrito de subsanación, mediante el cual remitió la totalidad de los requisitos exigidos para su admisibilidad a trámite.

Que, el artículo 40° del **REGLAMENTO** establece las causales de improcedencia de los reclamos, precisando que **TPE PAITA**, en su calidad de Entidad Prestadora, deberá declarar improcedente aquellos reclamos en los que el reclamante carezca de interés legítimo; cuando no exista conexión entre los hechos expuestos y la petición formulada; cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible; cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo; cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo previsto en el artículo 36°; y, finalmente, cuando el reclamo no se encuentre dentro de los supuestos enumerados en el artículo 33° del mismo cuerpo normativo.

Que, tras verificar, se ha constatado que el reclamo efectuado el 30 de julio de 2026 por la empresa **GRUPO SLVG**, en su calidad de calidad de empresa de transportes de carga por carretera, no se encuentra incurso en alguna causal de improcedencia.

Que, luego de las investigaciones realizadas hemos verificado que con fecha 24 de julio de 2026 hubo un incidente con la unidad de placa TQM974, durante el posicionamiento del contenedor *SZLU9313713*, generándose un daño sobre el mamparón, cuya magnitud y/o detalles no fueron determinados en el momento del incidente, por lo que si bien aceptamos la ocurrencia del evento, se hará necesario una inspección conjunta para delimitar correcta el daño y la cuantía de su reparación, debiendo **GRUPO SLVG** brindar las facilidades necesarias para ese fin.

Que, en consecuencia, corresponde aceptar la responsabilidad en la ocurrencia del incidente, y se declara **FUNDADO** en ese extremo, sin embargo se precisa que la determinación del monto de reparación del daño se sujetará a la posterior realización de una inspección conjunta de la unidad dañada.

Jr. Ferrocarril 127 Paita - Piura - Perú Tel. +51-73-285670 | +51950896335
Correo: tpe@euroandino.com.pe

Que, el artículo 7, inciso j) del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 036-2017-CD-OSITRAN, reconoce el derecho de los usuarios a obtener la reparación de los daños o pérdidas ocasionados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las entidades prestadoras. Dicho derecho comprende la posibilidad de solicitar la determinación de responsabilidades conforme al marco jurídico vigente, a través de los mecanismos que consideren pertinentes, incluyendo el procedimiento de reclamo u otros. **Una vez establecida la responsabilidad, el usuario podrá exigir la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o mediante acuerdo entre las partes, según lo pactado[1].**

Que, en virtud de la norma antes citada, corresponde a quien ostente legitimidad solicitar la reparación correspondiente en un procedimiento aparte, ya sea por vía judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, para lo cual deberá acreditar debidamente el perjuicio y sustentar el monto de reparación.

Que, en consecuencia, en caso se decida gestionar un acuerdo con **TPE PAITA** respecto a la inspección de la unidad dañada y al monto de reparación reconocido, se solicita establecer comunicación con el Ejecutivo Comercial a través del correo electrónico julio.ugaz@euroandino.com.pe, a fin de iniciar las negociaciones correspondientes.

Que, en aplicación del artículo 54° del **REGLAMENTO,** los Usuarios pueden interponer los recursos impugnatorios de Reconsideración y Apelación regulados en los artículos 55° y 57° respectivamente, del mismo cuerpo normativo, ante **TPE PAITA** en el plazo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución que se impugna.

SE RESUELVE:

PRIMERO. - DECLARAR FUNDADO el reclamo presentado por **TRANSPORTES Y SERVICIOS EMPRESARIALES VIRGEN DE GUADALUPE E.I.R.L. en el extremo definido en los Considerandos de la presente resolución**, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

SEGUNDO. - NOTIFICAR a la empresa **TRANSPORTES Y SERVICIOS EMPRESARIALES VIRGEN DE GUADALUPE E.I.R.L.** la presente Resolución, para que tome conocimiento íntegro de lo resuelto en primera instancia administrativa, en el marco del procedimiento de atención de reclamos regulado por el Reglamento aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 019-2011-CD-OSITRAN.

TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS
Firmado digitalmente por:
Eduardo Fabián Cerdeira
Gerente General

[1] Lo puesto en negrita y subrayado es de nuestra autoría.

Jr. Ferrocarril 127 Paita - Piura - Perú Tel. +51-73-285670 | +51950896335
Correo: tpe@euroandino.com.pe