

GLAC.DPWC.172.2017

Callao, 11 de julio de 2017

Señora

GLADYS ROXANI VIDAL QUINTANA

Apoderada

ADUAMERICA S.A.

Avenida Federico Fernandini N° 253, Urb. Santa Marina Sur, Callao
Presente.-



Referencia: Expediente N° 064-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 12 de junio de 2017 y posterior escrito subsanatorio de admisibilidad de fecha 20 de junio de 2017, mediante el cual nos reclaman por la congestión existente fuera de la instalación portuaria y nos solicitan adoptar medidas de contingencia en esos casos.

Señalan que con fecha 12 de junio de 2017 se solicitó apoyo a nuestra empresa a fin de que amplíen la programación de las citas debido a que tres de sus unidades se encontraban en cola desde la Avenida Néstor Gambeta desde aproximadamente tres horas, lo que motivo el ingreso tardío de la unidad que no es imputable a las empresas de transportes que trasladan los contenedores.

Manifiestan la necesidad que DP WORLD CALLAO establezca una contingencia para esos casos dado que por temas de congestión los usuarios no pueden verse afectados. Siendo esa la razón que les ha llevado a interponer el presente reclamo ya que la imposibilidad de ingresar sus unidades estaría perjudicando a su cliente SiderPerú en el tiempo de retiro de sus contenedores.

Luego del análisis efectuado, hemos determinado que de conformidad con lo establecido en el literal f) del artículo 40° de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN", su reclamo es **IMPROCEDENTE** por las siguientes razones:

1. El reclamante no plantea una pretensión específica respecto a un caso relacionado con la prestación de un servicio estándar o especial tal cual están definidos en el Contrato de Concesión del Nuevo Terminal de Contenedores – Zona Sur sino que solicita de manera general que DP WORLD CALLAO asuma la responsabilidad existente en las afueras de la instalación portuaria y que adopte las medidas de contingencias en esos casos.

DP World Callao S.R.L.
Terminal Portuario Muelle Sur
Avenida Manco Cápac 113
Callao - Perú
T: + 511 2066500


dpworldcallao.com.pe



2. Como podrá apreciar, su reclamo no versa sobre la facturación y el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura en concesión a cargo de nuestra representada, ni mucho menos a la calidad por la prestación de un servicio a nuestro cargo, o por daños o pérdidas provocados por nuestra representada; y en general por cualquier otro asunto señalado en el artículo 33 de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN. Su representada nos está solicitando la solución de un problema relacionado a una supuesta congestión en las afueras de la terminal que habría causado que sus unidades no puedan ingresar y por ende, ello habría perjudicado a uno de sus clientes.
3. Al respecto, el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN ya se ha pronunciado sobre este tema y ha establecido que la congestión vehicular para ingresar a las instalaciones no es imputable a la entidad prestadora, según se aprecia en la Resolución N° 03 de fecha 19 de julio de 2011 emitida en el Expediente N° 001-2011-TSC-OSITRAN.
4. Es evidente que nuestra empresa no puede hacerse responsable por factores externos y que escapan a nuestro control, tales como la referida congestión vehicular en una vía de transporte público. En el presente caso, no apreciamos que exista una causal atribuible a nuestra empresa que hubiera ocasionado una prestación del servicio conforme a los indicadores de calidad establecidos en el Contrato de Concesión.

Cabe señalar que en aplicación del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de **DP WORLD CALLAO S.R.L.**, el usuario podrá presentar un recurso impugnatorio ante nuestra empresa en el plazo de quince (15) días de notificada la presente.

Atentamente,



Francisco Roman Ortiz
Apoderado
DP WORLD CALLAO S.R.L.