

**GLAC.DPWC.166.2017**

Callao, 5 de julio de 2017

Señor

**JOSE ANTONIO ESPINOSA S.**

Gerente de Operaciones

**VILLAS OQUENDO S.A.**

Cal. G S/N (Parcela 1, Terreno Ribereño al mar), Callao  
Presente.-

Referencia: Expediente N° 066-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 14 de junio de 2017, mediante el cual nos reclaman la devolución de **S/43,129.02 (Cuarenta y tres mil ciento veintinueve con 02/100 Soles)** más IGV cancelados en la **Factura Electrónica N° F002-00226848** por el concepto de uso de área operativa – Imp. SADA de 113 contenedores y por concepto de uso de área operativa – IMO –Imp. (SADA) de 19 contenedores.

Señalan que la demora en el retiro de sus contenedores de importación se debió a la fuerte congestión generada fuera de los recintos de **DPWC**, asimismo al mal orden de despacho de las unidades de acuerdo al término de la descarga de las naves y no aquellos que estaban vencidos. Adjuntan la copia de los correos electrónicos en calidad de medios probatorios.

Adicionalmente, señalan que **DPWC** como puerto brinda un servicio de despacho de acuerdo al término de descarga que no estaríamos cumpliendo.

Luego del análisis efectuado, hemos determinado que su reclamo es **INFUNDADO** por las siguientes razones:

1. Hemos verificado que **DPWC** emitió la Factura Electrónica **N° F002-00226848** a nombre de **VILLAS OQUENDO S.A.** por el concepto de uso de área operativa – Imp. SADA de 113 contenedores y por concepto de uso de área operativa – IMO –Imp. (SADA) de 19 contenedores, equivalente a **S/43,129.02 (Cuarenta y tres mil ciento veintinueve con 02/100 Soles)** más IGV.
2. Respecto al argumento de la congestión externa, el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN ya se ha pronunciado sobre este tema y ha establecido que la congestión vehicular para

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

[dpworldcallao.com.pe](http://dpworldcallao.com.pe)



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.

3. Es evidente que nuestra empresa no puede hacerse responsable por factores externos y que escapan a nuestro control, tales como la congestión vehicular en una vía de transporte público y/o la programación diligente del retiro de las unidades por cada depósito temporal, por lo cual la congestión vehicular no puede ser utilizada como argumento por su empresa para justificar el retiro tardío de sus contenedores.
4. En lo que se refiere al argumento relativo al mal orden de despacho de las unidades de acuerdo al término de la descarga de las naves, debemos precisar que nuestro Reglamento Tarifario publicitado en nuestra página web no ha establecido como parámetro para la entrega de los contenedores se efectúe en función del término de la descarga de las naves. En efecto el citado reglamento regula que, en el caso de retiro por bloque de contenedores que nos ocupa, **se entregará los contenedores disponibles que correspondan, en número igual a la cantidad de citas otorgadas.**
5. Bajo ese contexto, el procedimiento para entrega de citas por parte de nuestra empresa requiere que cada depósito temporal, mediante sus representantes debidamente identificados, acuda a nuestras ventanillas de atención para solicitar sus citas para el recojo de contenedores de importación, según el listado de descarga de la nave que haya concluido operaciones en el Muelle Sur. Este procedimiento se encuentra debidamente publicitado en nuestra página web bajo el documento "*Guía de atención al usuario para el retiro o recepción de contenedores*" y permite a los depósitos temporales retirar la mayor cantidad de contenedores que le han sido asignados según los recursos de transporte que ellos tengan disponibles.
6. Evidentemente, este sistema de citas masivas exige que los depósitos temporales cumplan con dos requisitos fundamentales: 1) **que acudan prontamente a gestionar sus citas apenas ocurrido el término de la descarga** y 2) **que tengan una flota de transporte disponible y suficiente con la cual puedan hacer frente al volumen de contenedores que han solicitado retirar**; caso contrario, el usuario asume la responsabilidad por los costos generados según tarifario en caso la solicitud de cita **y/o el retiro físico de los contenedores se dé con posterioridad a las 48 horas del término de la descarga de la nave.**
7. En tal sentido, en la medida de lo posible, la planificación de nuestro patio de contenedores se orienta a permitir la salida rápida de los contenedores, garantizando un flujo constante de atención. No obstante, es importante precisar que una vez terminada la descarga y la nave haya zarpado, otras naves irán recalando en nuestro muelle y con ello, **nuevos contenedores serán descargados para ser entregados en forma inmediata a los depósitos temporales que acuden prontamente a gestionar su entrega.**
8. Asimismo, debemos precisar que **DPWC** tiene como indicador de nivel servicio el despacho de los contenedores **dentro de nuestra terminal**. A continuación precisamos la parte pertinente del contrato de concesión suscrito con el Estado Peruano<sup>1</sup> que hace referencia al mismo:

<sup>1</sup> En

[http://www.ositran.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/par/CONTRATO\\_CONCESION\\_TCC\\_ZONA\\_SUR\\_25\\_07\\_06/Contrato\\_Concesion\\_TCC\\_Zona\\_Sur\\_25\\_07\\_06.pdf](http://www.ositran.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/par/CONTRATO_CONCESION_TCC_ZONA_SUR_25_07_06/Contrato_Concesion_TCC_Zona_Sur_25_07_06.pdf)



- **Tiempo de atención al Usuario para el retiro de su mercancía:** En los últimos dos (2) trimestres del primer año de explotación no más de treinta (30) minutos como promedio, computados entre la hora que el Usuario solicite el retiro de su mercancía dentro de los límites horarios establecidos en su "permiso de salida" que se le expedirá luego del pago de los servicios recibidos y derechos aduaneros, y la hora en que el contenedor salga del Terminal y viceversa para el caso de exportaciones. Transcurridos los primeros doce (12) meses desde el inicio de la Explotación, el Terminal deberá entregar la mercancía al Usuario dentro de un plazo promedio no mayor de veinte (20) minutos.

9. Esto quiere decir que las obligaciones de nuestra empresa con el Estado Peruano se circunscriben al tiempo que tardará **DPWC** en entregar un contenedor de importación **desde que el vehículo designado por el usuario ingresa a nuestras instalaciones según la hora de solicitud de ingreso y hasta que sale del terminal portuario**. Este indicador es supervisado por OSITRAN quien determina, de ser el caso, el resarcimiento al Estado Peruano a través de las penalidades correspondientes según cada trimestre de evaluación.
10. Por tanto, no es cierto que **DPWC** en su calidad de administrador portuario posea una obligación de entregar los contenedores a los usuarios en función del término de la descarga de los mismos como erradamente sostiene el reclamante, antes bien la entrega de los mismos tan pronto este evento se produzca dependerá de la diligencia del usuario en gestionar sus citas de retiro inmediatamente ocurrido el término de la descarga y en la medida que cuente con una flota vehicular que le permita soportar la operación de retiro de contenedores.
11. En el presente caso, el reclamante no ha acreditado haber gestionado las citas de retiro de sus contenedores inmediatamente producido el término de descarga de las naves que transportaron dichas unidades, tampoco ha acreditado haber contado con las citas de retiro suficientes que le permitieran retirar la totalidad de sus contenedores antes del vencimiento del periodo libre de uso de área operativa, menos aún ha acreditado haber contado con la flota vehicular suficiente para el retiro de los contenedores reclamados y que estos vehículos se hayan apersonado a nuestras instalaciones a retirar estos contenedores.

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,

  
**Eduardo Chappuis Cardich**  
Apoderado  
**DP WORLD CALLAO S.R.L.**