

**GLAC.DPWC.167.2017**

Callao, 5 de julio de 2017

Señor  
**ALAN ROJAS RIVERA**  
Apoderado  
**TRABAJOS MARITIMOS S.A.**  
Avenida Paseo de la República 5895, Piso 5, Miraflores  
Presente.-

Referencia: Expediente N° 067-2017-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/18,447.66 (Dieciocho mil cuatrocientos cuarenta y siete con 66/100 Soles)** más IGV cancelados en las **Facturas Electrónicas N° F002-00226853 y F002-00226306** por el concepto de uso de área operativa – Imp. SADA y por concepto de uso de área operativa – IMO –Imp. (SADA).

Señalan que reconocen que todos y cada uno de los contenedores vinculados con la facturación reclamada han permanecido horas de exceso dentro de las instalaciones de **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)**, no obstante el hecho que el tarifario y el reglamento de tarifas y política comercial de DPWC reconozca la prestación del servicio de uso de área operativa no implica que este cobro se encuentre justificado.

Indican que la permanencia en exceso de los contenedores reclamados no se debe a causas atribuibles al usuario puesto que desde el día 6 de junio de 2017 los accesos a las instalaciones de **DPWC** se vieron congestionadas por la cantidad de unidades en espera de atención. Adjuntan la copia de los correos electrónicos e imágenes vía GPS de la ubicación de sus unidades en calidad de medios probatorios.

Manifiestan que bajo condiciones normales tomando en consideración la productividad de sus camiones, el tiempo de espera y la atención en la terminal, su empresa habría tenido plena capacidad de retirar los contenedores sin incurrir en gastos por uso de área operativa ya que habían planificado su operación de manera diligente.

Señalan que sus unidades permanecieron en largas colas con citas programadas y al llegar a las balanzas de ingreso estas fueron rechazadas por encontrarse vencidas, ello los motivó a solicitar a **DPWC** que les amplié el plazo para el traslado libre de su carga teniendo en cuenta la congestión externa generada y obtuvieron como respuesta lo siguiente: *"Se están ampliando tolerancias tanto como IMPO como para EXPO, sin*

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

**dpworldcallao.com.pe**



*embargo, tener en cuenta que en APMT hay operativo de tolvas intenso y es una gestión que escapa de nuestras capacidades operativas".*

Indican que la acumulación de cargas no atendidas dentro de los plazos razonables es consecuencia de un bajo nivel de servicio y productividad dentro de las instalaciones que vienen originando sobrecostos que los usuarios no deberían asumir, por lo que consideran necesario que **DPWC** realice un análisis ponderado de la atención de camiones durante las fechas de facturación pues ello evidenciaría que se encuentra por encima del tiempo de atención exigido por el contrato de concesión. Además dicho análisis debería identificar los números de los contenedores atendidos frente al número de contenedores atendidos con tiempo en exceso y considerar dar tolerancia en el retiro de la carga.

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

1. Hemos verificado que **DPWC** emitió a nombre de **TRABAJOS MARITIMOS S.A.** la Factura Electrónica **N° F002-00226853** por el concepto de uso de área operativa – Imp. SADA de 16 contenedores y la Factura Electrónica **N° F002-00226306** por el concepto de uso de área operativa – Imp. SADA de 77 contenedores y el uso de área operativa – IMO- Imp. (SADA) de 1 contenedor, equivalente a **S/ 18,447.66 (Dieciocho mil cuatrocientos cuarenta y siete con 66/100 Soles)** más IGV.
2. Respecto al argumento de la congestión externa según indican producido el día 6 de junio de 2017, 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.
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. Por ello, ese es el sentido de la comunicación realizada por nuestra área operativa en el correo electrónico citado por el reclamante, el cual refiere que la congestión externa fue producida por el operativo de tolvas en el terminal contiguo bajo administración de APM Terminal, factor externo que no se encuentra bajo nuestro control y por ende no podemos responsabilizarnos de sus consecuencias. En ningún caso, la expresión antes citada significa un reconocimiento de falta de capacidad operativa en la atención de los despachos dentro de nuestra terminal, como pareciera interpretarlo el reclamante luego que de haber citado el referido correo electrónico señala: "*por consiguiente, tener presente que la acumulación de cargas no atendidas dentro de los plazos razonables es consecuencia de un bajo nivel de servicio y productividad dentro de sus instalaciones (...)*".
5. En lo que se refiere a la congestión vehicular que el apelante insiste en atribuirle a las operaciones de nuestra empresa, debemos precisar que **DPWC** tiene como indicador de nivel servicio el despacho de los contenedores **dentro de nuestro terminal**. A continuación precisamos la parte pertinente del contrato de concesión suscrito con el Estado Peruano<sup>1</sup> que hace referencia a este indicador:

<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.
6. 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. Por tanto, en el supuesto negado que existiera congestión "interna", el incumplimiento en la obligación de entregar un contenedor conforme a los niveles de servicio establecidos en el Anexo 3 del Contrato de Concesión, generará la aplicación de una penalidad a favor del Estado Peruano, siendo que dicho contrato no prevé otro tipo de remedio o resarcimiento a favor de terceros.
  7. Por otro lado, el reclamante hace hincapié en una supuesta actuación diligente de su parte en el retiro de los contenedores reclamados que debe probar si lo que pretende es descartar que el servicio se haya generado por su causa, por tanto, corresponde analizar si TRAMARSA cumplió con los actos necesarios para el retiro oportuno de sus contenedores.
  8. 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.
  9. 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.**
  10. 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.



11. Finalmente, el reclamante manifiesta que luego de esperar por horas debido a la congestión para la ingresar a la terminal al llegar a nuestras balanzas nuestra empresa rechazó su ingreso, no obstante no ha presentado los Tickets de Rechazo de todos los contenedores reclamados que **DPWC** emite en esos casos, que acrediten la verdad de sus afirmaciones.

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.**

A large, stylized handwritten signature in black ink, overlapping the typed name and company name.