

**GLAC.DPWC.168.2017**

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° 068-2017-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/148.50 (Ciento cuarenta y ocho con 50/100 Soles)** más IGV cancelado en la **Factura Electrónica N° F002-00223646** por el concepto de uso de área operativa – Imp. SADA y por concepto de uso de área operativa – IMO –Imp. (SADA) del contenedor SUDU2861291.

Señalan que reconocen que el contenedor vinculado con la facturación reclamada ha 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 del contenedor reclamado no se debe a una causa atribuible al usuario puesto que 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 se hubiese visto en 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 su unidad permaneció esperando en largas colas con la cita programada y al llegar a la balanza de ingreso su cita fue rechazada por encontrarse vencida. Adjuntan la cita vencida en calidad de medio probatorio.

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

**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)





que los usuarios no deben 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. Dicho análisis debería identificar el número de contenedores atendidos frente al número de contenedores atendidos con tiempo en exceso y considerar dar tolerancia para 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. (TRAMARSA)** la Factura Electrónica **N° F002-00223646** por los conceptos de uso de área operativa – Imp. SADA y uso de área operativa – IMO- Imp. (SADA) del contenedor SUDU2861291, equivalente a **S/148.50 (Ciento cuarenta y ocho con 50/100 Soles)** más IGV.
2. Que, el reclamante hace hincapié en una supuesta actuación diligente de su parte en el retiro del contenedor SUDU2861291 que lo eximiría del cobro del uso de área operativa generado por la permanencia de la unidad en nuestras instalaciones más allá del periodo libre de almacenamiento de 48 horas, por tanto corresponde analizar si en efecto TRAMARSA cumplió con los actos necesarios para el retiro oportuno de este contenedor.
3. Al respecto, 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.
4. 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**; 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.**
5. A continuación, se muestra el detalle del día y hora en que **TRAMARSA** gestionó la cita N° 4822016 para el retiro del contenedor SUDU2861291:

NAVE	Término descarga	Día/hora de gestión de la cita N° 4822016	Diferencia de horas entre término de descarga y gestión de citas
CALLAO EXPRESS 7112S	22/04/2017 01:05	23/04/2017 11:38	34

6. Dicha información permite apreciar que **TRAMARSA** gestionó su cita a las 34 horas contadas a partir del término de la descarga, con lo cual ya se encontraba en riesgo de que las citas inmediatas



disponibles para el retiro de su contenedor se programen excediendo el plazo de 48 horas libres de uso de área operativa.

7. Ahora debemos verificar la fecha y hora en que nuestra empresa programó la cita para el recojo del contenedor SUDU2861291 de acuerdo con la fecha en que dicha cita fue gestionada:

NAVE	Día/hora de gestión de la cita N° 4822016	Día/hora de primera cita disponible	Diferencia de horas entre gestión y programación de cita
CALLAO EXPRESS 7112S	23/04/2017 11:38	24/04/2017 10:00	22

8. Analizando esta información, podemos concluir que la cita disponible inmediata se otorgó en un plazo promedio de 22 horas debido a la demora en la gestión de la cita por parte de **TRAMARSA** que incrementó el margen de tiempo de disponibilidad de citas, demora que únicamente obedece a la poca diligencia que tuvo el reclamante en la gestión de su cita para el retiro de su contenedor. No obstante, este plazo de 22 horas constituye un margen de tiempo razonable que hubiera permitido a **TRAMARSA** retirar su contenedor antes de que se cumpla el periodo libre de almacenaje de 48 horas, de haber sido un usuario diligente y haber gestionado su cita inmediatamente producida la descarga de la unidad, no con la demora de 34 horas que hemos constatado en el punto 2 del presente.
9. Adicionalmente, verificamos de los medios probatorios presentados por el reclamante en su recurso, que **TRAMARSA** remitió un correo electrónico a la Sra. Angelina Torres Marroquín **el día 24 de abril de 2017 a las 15:23 horas** con el asunto "CITA VENCIDA" donde indica que por temas de congestión la cita se encontraba vencida e indica la necesidad de una reprogramación para las 18:00 horas. Es decir, al momento en que **TRAMARSA** realiza sus coordinaciones internas para gestionar una reprogramación de la cita N° 4822016 ésta ya se encontraba vencida al haber pasado más de 5 horas desde su fecha de programación inicial.
10. Por lo tanto, la demora de **TRAMARSA** en la gestión de la cita N° 4822016 para el retiro del contenedor SUDU2861291 y posteriormente la demora en apersonarse a nuestras instalaciones pasadas 5 horas después de la fecha de programación inicial de la cita, tuvo como consecuencia inmediata que su contenedor permaneciera en nuestras instalaciones excediendo el tiempo libre de almacenaje de 48 horas y por ende, generándose el servicio de uso de área operativa.
11. Respecto al argumento de la congestión externa en que el reclamante sustenta su pretensión, 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.
12. 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.





13. Por otro lado, 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:

- **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.

14. 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.

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.**

<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)