

**GLAC.DPWC.285.2017**

Callao, 6 de octubre de 2017

Señor  
**JUAN CARLOS ANDONAIRE**  
Apoderado  
**TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS**  
Avenida Buenos Aires N° 1756, Bellavista, Callao  
Presente.-

Referencia: Expediente N° 124-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 15 de setiembre de 2017, mediante el cual nos reclaman la devolución del pago por el servicio de uso de energía y monitoreo de *reefers* de los contenedores **IKSU5200565, SZLU9639700, SZLU9672605, IKSU2508894, CXRU1214321, TCLU1219373, SUDU6224584, TCLU1257373, MORU1134491, CXRU1144672, PCIU6041516, SUDU8223904, IKSU2509740, TTNU8244892, WHLU7719358, WHLU7728616, SZLU9668652, EMCU5276940, SZLU9707403, EMCU5264739, DFOU6143142, CCLU8590841, CXRU1496061, CBHU2829944, WHLU7754106 y SZLU9667358** cobrado en la **Factura N° 002-00242764** ascendente a **USD 1,875.00 (Mil ochocientos setenta y cinco con 00/100 Dólares Americanos)**, según indican, por carecer de sustento válido ya que los "sobrecostos" se generaron por la demora en el despacho de los contenedores provocado por el mismo **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)**.

Señalan que mediante diversos correos electrónicos su personal solicitó a **DPWC** que realicen las gestiones necesarias con la finalidad de despachar con prioridad estos contenedores y que **DPWC** no atendió lo solicitado, por lo que consideran que debido a causas atribuibles a **DPWC**, no pudieron retirar sus unidades dentro de las veinticuatro (24) horas después del término de la descarga, habiéndose generado los gastos por uso de energía y monitoreo de *reefers* conforme a la **Factura N° 002-00242764**. Asimismo, alegan los principios de presunción de veracidad y el de eliminación de exigencias costosas.

Finalmente, indican que DPWC habría incurrido en un doble cobro en la **Factura N° 002-00242764** ya que se estaría cobrando el servicio de energía y monitoreo *reefers* de los contenedores SUDU6224584 descargado de la nave CMA CGM TANYA, y los contenedores TCLU1257373, MORU1134491 y CXRU1144672 descargados de la nave JAMILA, todos los cuales ya se habrían cobrado en las **Facturas N° 002-00229213 y 002-00231930**.

**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)



hr

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

1. Hemos verificado que **DPWC** emitió la Factura Electrónica N° **F002-00242764** a nombre de **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.** por el concepto de uso de energía - por día o parte de un día, periodos exceso punto 2.6.1.0.4.2 (Imp.) y de monitoreo de *reefers* - por día o por periodos en exceso (Porción Tierra) - Imp. de los contenedores **IKSU5200565, SZLU9639700, SZLU9672605, IKSU2508894, CXRU1214321, TCLU1219373, SUDU6224584, TCLU1257373, MORU1134491, CXRU1144672, PCIU6041516, SUDU8223904, IKSU2509740, TTNU8244892, WHLU7719358, WHLU7728616, SZLU9668652, EMCU5276940, SZLU9707403, EMCU5264739, DFOU6143142, CCLU8590841, CXRU1496061, CBHU2829944, WHLU7754106 y SZLU9667358**, equivalente a **USD 1,875.00 (Mil ochocientos setenta y cinco con 00/100 Dólares Americanos)**. En resumen, su representada alega que el cobro de uso de energía y monitoreo de *reefers* de dicha factura se habría generado debido a causas atribuibles a **DPWC**, y que específicamente se podrían referir a demoras en la entrega de los mismos. No obstante, hemos constatado que la demora en el retiro de esas unidades no obedeció a razones imputables a **DPWC** sino al actuar negligente del propio usuario, conforme lo expondremos a continuación, por lo que ratificamos la legitimidad de su cobro mediante la resolución apelada.
2. El actual procedimiento para la entrega de citas de importación para los depósitos extraportuarios establece que éstos tienen la posibilidad de tramitar vía *online* dos tipos de citas de importación: retiro por bloque de contenedores y retiro de contenedor específico aplicable sólo para contenedores especiales tales como IMO, OOG y DAÑO MAYOR. En los casos de retiro por bloque de contenedores, **DPWC entregará los contenedores disponibles que correspondan en número igual a la cantidad de citas otorgadas**, a diferencia de la opción de retiro específico donde **DPWC** debe entregar el contenedor específicamente solicitado por el usuario.
3. Este sistema exige que los depósitos extraportuarios cumplan con dos requisitos fundamentales: 1) **que gestionen inmediatamente 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 soliciten retirar**; caso contrario, el usuario asumirá la responsabilidad por los costos generados en caso la solicitud de cita **y/o el retiro físico de los contenedores se dé con posterioridad a las 48 horas libres por el uso de área operativa**. En el presente caso, **TPP solicitó el retiro por bloque de contenedores y no el retiro de manera individualizada**.
4. Mostramos a continuación el detalle de las fechas y horas de los términos de la descarga, las fechas en que se vencía el periodo de libre uso de energía y monitoreo de *reefers* y las fechas en que los contenedores fueron efectivamente retirados de la terminal que son materia del presente reclamo:

Factura	Contenedor N°	Nave	Fecha y Hora de Término de Descarga	Fecha y Hora límite periodo de libre uso de energía y monitoreo	Fecha y Hora de retiro de contenedores
F002-00242764	IKSU5200565	NYK LIBRA 2505W	03/08/2017 - 20:12	04/08/2017 - 20:12	06/08/2017 - 21:10
	SZLU9639700	CAPE CHRONOS 2506W	10/08/2017 - 17:58	11/08/2017 - 17:58	12/08/2017 - 00:01
	SZLU9672605	EVER LYRIC 015E	10/08/2017 - 11:44	11/08/2017 - 11:44	12/08/2017 - 02:29
	IKSU2508894	CAPE CHRONOS 2506W	10/08/2017 - 17:58	11/08/2017 - 17:58	12/08/2017 - 01:15
	CXRU1214321	EVER LYRIC 015E	10/08/2017 - 11:44	11/08/2017 - 11:44	12/08/2017 - 01:03
	TCLU1219373	MIZAR 012S	04/07/2017 - 17:35	05/07/2017 - 17:35	06/07/2017 - 02:11
	SUDU6224584	CMA CGM TANYA 245WCS	08/07/2017 - 22:36	09/07/2017 - 22:36	11/07/2017 - 00:00

TCLU1257373	JAMILA 055	18/07/2017 - 05:15	19/07/2017 - 05:15	20/07/2017 - 02:03
MORU1134491	JAMILA 055	18/07/2017 - 05:15	19/07/2017 - 05:15	20/07/2017 - 02:34
CXRU1144672	JAMILA 055	18/07/2017 - 05:15	19/07/2017 - 05:15	20/07/2017 - 04:36
PCIU6041516	XIN SHANGHAI 100W	18/07/2017 - 08:16	19/07/2017 - 08:16	20/07/2017 - 01:05
SUDU8223904	ELISABETH - S 017N	21/07/2017 - 09:30	22/07/2017 - 09:30	23/07/2017 - 20:50
IKSU2509740	CAPE CHRONOS 2506W	10/08/2017 - 17:58	11/08/2017 - 17:58	12/08/2017 - 00:33
TTNU8244892	CAPE CHRONOS 2506W	10/08/2017 - 17:58	11/08/2017 - 17:58	12/08/2017 - 00:04
WHLU7719358	XIN HONG KONG 021W	14/08/2017 - 18:32	15/08/2017 - 18:32	16/08/2017 - 00:03
WHLU7728616	XIN HONG KONG 021W	14/08/2017 - 18:32	15/08/2017 - 18:32	16/08/2017 - 01:27
SZLU9668652	XIN HONG KONG 021W	14/08/2017 - 18:32	15/08/2017 - 18:32	16/08/2017 - 00:15
EMCU5276940	XIN HONG KONG 021W	14/08/2017 - 18:32	15/08/2017 - 18:32	16/08/2017 - 00:13
SZLU9707403	XIN HONG KONG 021W	14/08/2017 - 18:32	15/08/2017 - 18:32	16/08/2017 - 0:007
EMCU5264739	XIN HONG KONG 021W	14/08/2017 - 18:32	15/08/2017 - 18:32	16/08/2017 - 01:51
DFOU6143142	EVER LYRIC 015E	10/08/2017 - 11:44	11/08/2017 - 11:44	23/08/2017 - 01:57
CCLU8590841	EVER LYRIC 015E	10/08/2017 - 11:44	11/08/2017 - 11:44	23/08/2017 - 01:23
CXRU1496061	EVER LYRIC 015E	10/08/2017 - 11:44	11/08/2017 - 11:44	23/08/2017 - 02:13
CBHU2829944	EVER LYRIC 015E	10/08/2017 - 11:44	11/08/2017 - 11:44	23/08/2017 - 00:46
WHLU7754106	XIN HONG KONG 021W	14/08/2017 - 18:32	15/08/2017 - 18:32	16/08/2017 - 00:52
SZLU9667358	NYK LIBRA 2505W	03/08/2017 - 20:12	04/08/2017 - 20:12	06/08/2017 - 15:50

5. Conforme al recuadro anterior, podemos indicar que ninguno de los contenedores que se reclaman en la Factura N° 002-00242764 fue retirado dentro del período libre de uso de energía y monitoreo conforme detallamos a continuación, por decisión propia del reclamante:

- a. **Contenedor TCLU1219373:** este contenedor fue descargado **el 4 de julio de 2017** fecha en la cual TPP ya tenía ciento ochenta y tres (183) contenedores disponibles para ser entregados y que habían sido descargados de las naves JULIANA, SAN VICENTE EXPRESS, SANTA ROSA, SPIRIT OF LISBON, EVER SUPERB y MIZAR. Sin embargo, ese día retiró la cantidad de 58 contenedores, no habiéndose incluido el contenedor TCLU1219373.
- b. **Contenedor SUDU6224584:** este contenedor fue descargado **el 8 de julio de 2017** fecha en la cual TPP ya tenía ciento sesenta y tres (163) contenedores disponibles para ser entregados y que habían sido descargados de las naves JULIANA, XIN SHANGHAI, MARY, JPO, CAPRICORNUS, DIMITRIS C, NYK LEO, NORDIC BEIJING, CMA CGM TANYA. Sin embargo, ese día retiró la cantidad de 39 contenedores, no habiéndose incluido el contenedor SUDU6224584.
- c. **Contenedor PCIU6041516:** este contenedor fue descargado **el 18 de julio de 2017** fecha en la cual TPP ya tenía ciento ochenta y uno (181) contenedores disponibles para ser entregados y que habían sido descargados de las naves MOL PREMIUM, GUAYAQUIL EXPRESS, NORDIC STRALSUND, MIZAR, SANTA CLARA, LIMARI, JAMILA y XIN SHANGHAI. Sin embargo, ese día retiró la cantidad de 39 contenedores, no habiendo incluido el contenedor PCIU6041516.
- d. **Contenedor SUDU8223904:** este contenedor fue descargado **el 21 de julio de 2017** fecha en la cual TPP ya tenía doscientos cuarenta y cinco (245) contenedores disponibles para ser entregados y que habían sido descargados de las naves LIMARI, JAMILA, XIN SHANGHAI, CMA CGM TANYA, XIN BEIJING, MARY, ELIZABETH-S y NYK LIBRA. Sin embargo, ese día retiró la cantidad de 74 contenedores, no habiendo incluido el contenedor SUDU8223904.
- e. **Contenedores IKSU5200565 y SZLU9667358:** estos contenedores fueron descargados **el 3 de agosto de 2017**, fecha en la cual TPP ya tenía ciento ochenta y ocho (188) contenedores disponibles para ser entregados y que había sido descargados de las naves



h

XIN BEIJING, MIZAR, HANSA LUDWIGSBURG, POMERENIA SKY, XIN HONG KONG y NYK LIBRA. Sin embargo, ese día retiró la cantidad de 77 contenedores, no habiendo incluido los contenedores en mención.

f. **Contenedores SZLU9639700, SZLU9672605, IKSU2508894, CXRU1214321, IKSU2509740, TTNU8244892, DFOU6143142, CCLU8590841, CXRU1496061 y CBHU2829944:** estos contenedores fueron descargados **el 10 de agosto de 2017** fecha en la cual **TPP** ya tenía doscientos veintinueve (229) contenedores disponibles para ser entregados y que había sido descargados de las naves EM CORFU, EVER LYRIC y CAPE CHRONOS. Sin embargo, ese día retiró la cantidad de 77 contenedores, no habiendo incluido los contenedores en mención.

g. **Contenedores WHLU7719358, WHLU7728616, SZLU9668652, EMCU5276940, SZLU9707403, EMCU5264739 y WHLU7754106:** estos contenedores fueron descargados **el 14 de agosto de 2017** fecha en la cual **TPP** ya tenía veintiocho (28) contenedores disponibles para ser entregados y que habían sido descargados de las naves VALPARAISO EXPRESS, MIZAR, SANTA TERESA y SPIRIT IF LISBON. Sin embargo, ese día retiró la cantidad de 21 contenedores, no habiendo incluido los contenedores en mención.

6. Por tanto, si el reclamante hubiera querido retirar sus contenedores antes del vencimiento del plazo de veinticuatro (24) horas contados desde la descarga, era su responsabilidad gestionar la suficiente cantidad de citas de retiro así como contar con la suficiente flota de vehículos que le permitiera retirar todos los contenedores disponibles para ser despachados; sin embargo ha quedado en evidencia que **TPP** careció de ambas condiciones sólo pudo hacer retiros parciales de estas unidades.

7. **TPP** pretende exonerarse del pago del servicio especial de uso de energía y monitoreo de *reefers* de dichos contenedores alegando que solicitó el despacho prioritario de determinadas unidades antes del vencimiento del periodo libre. Al respecto, como ya hemos mencionado, no es factible que los usuarios soliciten el retiro de sus contenedores mediante correo electrónico sino que conforme al procedimiento para el retiro de contenedores que se encuentra publicado en nuestra página web, los usuarios deben gestionar sus citas de retiro *online* y posteriormente la empresa de transportes elegida por ellos se acerque en la fecha y hora programada a retirar el o los contenedores que tuviera disponibles.

8. Por tanto, la causa que originó el retiro tardío de los contenedores reclamados es imputable estrictamente al usuario ya que de este dependía la programación diligente del retiro de sus unidades, la cual debe ajustarse al procedimiento de retiro de contenedores publicado en nuestra página web, que es de aplicación a todos los usuarios y respecto al cual **TPP** no puede pretender abstraerse exigiendo un trato preferente.

9. Cabe precisar que la responsabilidad contractual de **DPWC** en cuanto a la entrega o recepción de contenedores se lleva a cabo **dentro de nuestra terminal** según el indicador de nivel servicio descrito en el Contrato de Concesión. 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)



h

- **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.

10. 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.
11. Respecto, al reclamo por el doble cobro de los servicios de uso de energía y de monitoreo de reefers de los contenedores **SUDU6224584, TCLU1257373, MORU1134491 y CXRU1144672**, hemos verificado lo siguiente:

11.1. Los eventos de energía y monitoreo de reefers del contenedor **SUDU6224584** se encuentran correctamente cobrados por cuanto la unidad descargó el día 8 de julio de 2017 a las 22:36 horas y salió de la terminal el día 11 de julio de 2017 a las 00:00, habiéndose generado 2 días de energía y monitoreo de reefers que fueron cobrados en la Factura F002-00229213 a razón de 1 día y en la Factura F002-00242764 a razón de 1 día, respectivamente.

11.2. Los eventos de energía y monitoreo de reefers de los contenedores **TCLU1257373, MORU1134491 y CXRU1144672** se encuentra duplicados en la Factura F002-00242764, motivo por el cual procede la emisión de la Nota de Crédito por el monto de **USD 187.50 (Ciento ochenta y siete con 50/100 Dólares Americanos)**. En ese sentido, a efectos de concretar la emisión de la Nota de Crédito solicitamos se comunique con la Srta. Marzia Gallo al teléfono 206-6474 y/o correo electrónico [Marzia.Gallo@dpworldcallao.com.pe](mailto:Marzia.Gallo@dpworldcallao.com.pe).

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**

