

**GLAC.DPWC.351.2017**

Callao, 16 de noviembre de 2017

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

Referencia: Expediente N° 142-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 25 de octubre 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 **TEMU9567330 y TEMU9568379** cobrado en la **Factura N° 002-00251333** ascendente a **USD 125.00 (Ciento veinticinco con 00/100 Dólares)**, 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 el día 5 de octubre de 2017 el señor Juan Casas envió un correo electrónico a **DPWC** solicitando que se realicen las gestiones necesarias con la finalidad de despachar estos contenedores.

Manifiestan que habiendo solicitado el despacho, **DPWC** no atendió lo solicitado, por lo que consideran que debido a causas atribuibles a **DPWC** no pudieron retirar su unidad dentro de las veinticuatro (24) horas después del término de la descarga y se generaron los gastos por uso de energía y monitoreo de *reefers*, los cuales no deben ser considerados en la **Factura N° 002-00251333**. Asimismo, alegan los principios de presunción de veracidad y el de eliminación de exigencias costosas.

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

1. Su representada pretende exonerarse del pago del servicio especial de uso de energía y monitoreo de *reefers* de los contenedores **TEMU9567330 y TEMU9568379** alegando que nos solicitó por correo electrónico su despacho y no lo atendimos. Sin embargo, como es de su conocimiento no es factible que habiendo seleccionado el retiro por bloque de contenedores los usuarios soliciten el retiro de contenedores específicos mediante un procedimiento atípico como es el correo electrónico sino que conforme al procedimiento para el retiro de contenedores que se encuentra publicado en

**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)



h

nuestra página web, los usuarios deben gestionar sus citas de retiro *online* y posteriormente la empresa de transportes elegida por ellos se debe acercar en la fecha y hora programada a retirar el o los contenedores que tuviera disponibles.

- En efecto, 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. 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.
- Su representada tramitó el retiro por bloque de contenedores y hemos verificado que durante el periodo comprendido entre el 6 de octubre de 2017 hasta el 7 de octubre de 2017 el cual corresponde con las fechas de término de descarga y fechas de salida de los contenedores reclamados, el depósito temporal TPP contó con ochenta y siete (87) contenedores disponibles, conforme al siguiente detalle: i) **14** (catorce) contenedores descargados de la nave SPIRIT OF LISBON el día 5 de octubre de 2017; ii) **35** (treinta y cinco) contenedores descargados de la nave NYK LIBRA el día 6 de octubre de 2017; y, iii) **38** (treinta) contenedores descargados de la nave CARTAGENA EXPRESS el día 7 de octubre de 2017.
- Es decir, **TPP** no sólo tuvo disponible los dos contenedores reclamados descargados de la nave **NYK LIBRA** sino que además tuvo **85 (ochenta y cinco) contenedores descargados de otras naves**, todos los cuales fueron despachados oportunamente por **DPWC** en proporción a la cantidad de citas que su representada gestionó:

Visita	Nave	TD	Octubre				
			05	06	07	08	09
SOLI005N	SPIRIT OF LISBON	05-oct	13		1		
NLIB2605E	NYK LIBRA	06-oct		19	16		
CAEX7136S	CARTAGENA EXPRESS	07-oct			12	25	1
Total general			13	19	29	25	1

- Es importante señalar que el sistema de retiro por bloque de contenedores 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**. Por tanto, si su representada hubiera querido retirar los contenedores reclamados antes del vencimiento del plazo de veinticuatro (24) horas contadas 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 sus contenedores disponibles para ser despachados.
- Finalmente, su representada afirma erradamente que **DPWC** demora en el despacho de los contenedores, lo cierto es 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



- #11
- **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.

7. 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.

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**

