



**DALC.DPWC.054.2018**

Callao, 6 de marzo de 2018

Señora  
**KELLY VALENZUELA CASTRO**  
Representante Legal  
**RANSA COMERCIAL S.A.**  
Av. Argentina N° 2833, Callao  
Presente.-

Referencia: Expediente N° 010-2018-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 13 de febrero de 2018, mediante el cual nos reclaman la devolución del pago por los servicios de energía y monitoreo de *reefers* del contenedor **SUDU1101078** cobrados en la **Factura N° 002-00263889** ascendente a **USD 73.75 (Setenta y tres con 75/100 Dólares Americanos)**, según indican, debido a que se generaron por la demora en el despacho del contenedor provocado por el mismo **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)**.

Señalan que para realizar un retiro de un contenedor primero deben generar una cita a través del portal web [www.dpwc.com.pe](http://www.dpwc.com.pe) utilizando el usuario y *password* asignados, consignar el número de RUC el cual los identifica como depósito extra portuario como es su caso, luego de lo cual sólo se les permite generar dos tipos de citas para retiro de contenedores de importación: carga especial y carga general, donde la primera corresponde sólo a contenedores IMO, OOG y DAÑO MAYOR.

En ese sentido, afirman que el mencionado sistema les impidió generar diligentemente una cita por contenedor para el retiro del contenedor *reefer* **SUDU1101078**, viéndose obligados a generar citas por bloque de contenedores. Sin embargo, esto les perjudicó económicamente ya que las citas masivas habilitaron a **DPWC** a entregarles los contenedores disponibles y no el contenedor reclamado, generándose los servicios respectivos.

Precisan que el día 10 de diciembre de 2017 generaron cuarenta (40) citas por bloque y quince (15) de estas citas se encontraban programadas entre las 05:00 horas y las 09:00 horas, por tanto si el operador portuario hubiera actuado diligentemente les hubiese podido entregar el contenedor reclamado utilizando cualquiera de esas citas.

En ese orden de ideas, afirman que hicieron todo lo que se encontraba dentro de su alcance para evitar que el contenedor **SUDU1101078** incurriera en el cobro de los servicios reclamados, sin embargo estos se

**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)



generaron por la demora en su entrega imputable al operador portuario quien maneja sus operaciones de manera deficiente, por tanto debería asumir estos costos ya que realiza la operación de forma exclusiva sin que el usuario tenga control o injerencia.

Finalmente, sostienen que **DPWC** está cobrando arbitrariamente el servicio y comete un abuso de poder contra los intereses de los administrados incumpliendo con el Principio del Ejercicio Legítimo de Poder. Asimismo, contraviene el objetivo principal de **DPWC** que es brindar un servicio eficiente y una correcta administración para el funcionamiento, aprovechamiento y explotación de la infraestructura portuaria, además de permitir el libre acceso a sus instalaciones portuarias y facilidades para que se desarrollen las operaciones en la misma.

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

1. El Sistema *DPWC Online* contempla la opción de generar citas para carga especial IMO, OOG y Daño Mayor debido a que estos despachos requieren operativamente condiciones especiales de retiro, como por ejemplo el uso de transporte especial para su traslado que inviabilizan su despacho mediante la modalidad por bloque de contenedores. En consecuencia, dentro de la planificación operativa de la terminal, en la medida de lo posible se debe asegurar la disponibilidad de estas citas para esta clase de carga. No obstante, ello no impide que los usuarios gestionen presencialmente en nuestra ventanilla y/o por correo electrónico con nuestra área operativa requerimientos especiales que deberán ser validados previamente teniendo en cuenta el impacto que ello pueda tener en los despachos de otras citas.
2. Ello es concordante con lo establecido en las cláusulas 8.1 y 8.2. del Contrato de Concesión del Nuevo Terminal de Contenedores Zona Sur, las que señalan que el Concesionario tiene el derecho de disponer de la organización de los Servicios dentro de la terminal y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando las condiciones que establece el contrato y las disposiciones aplicables. Dicho derecho comprende "*la libertad del CONCESIONARIO en la dirección y gestión del negocio*" y "*diseñar y administrar los Servicios que proporcionará a los Usuarios*".
3. De hecho, su representada ha manifestado en otros procedimientos de reclamo, que haciendo uso de su derecho de petición, realiza constantes coordinaciones con nuestra área de operaciones para la gestión de sus citas.
4. Sin embargo, en el despacho materia de análisis no existe evidencia que su representada haya utilizado algún mecanismo alternativo (apersonamiento a ventanilla o envío de correo electrónico a nuestra área operativa) para gestionar una cita por contenedor específico para el contenedor **SUDU1101078**. Lo cierto es que gestionó citas por bloque de contenedores para el retiro de sus contenedores que le habilitaron a retirar **el número de contenedores disponibles<sup>1</sup> en proporción a la cantidad de citas que poseían y no específicamente el contenedor SUDU1101078**.

---


<sup>1</sup> Se entiende por contenedores disponibles **los contenedores que han sido descargados de las diferentes naves que hayan recalado y cuyos servicios portuarios hayan sido cancelados.**



5. Por ende, habiendo tramitado el retiro por bloque de contenedores y que en ningún momento **DPWC** ofreció ni aceptó realizar el despacho prioritario del contenedor **SUDU1101078**, era responsabilidad de la entidad prestadora entregarle los contenedores que tuviera disponibles en patio de forma indistinta, incluyendo los recién descargados y los de mayor antigüedad. Mientras que el usuario es responsable del retiro de sus contenedores, por ende sí quiso retirar la mencionada unidad dentro del periodo de las veinticuatro (24) horas libres de pago por el servicio de energía y monitoreo de *reefers*, debió realizar las gestiones necesarias dentro de lo que establece el procedimiento y adoptar las precauciones correspondientes del caso para su retiro oportuno<sup>2</sup>.
6. En conclusión, 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 publicado en nuestra página web y respecto al cual **RANSA** no puede pretender abstraerse exigiendo un trato preferente.

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

---

<sup>2</sup> Ver el criterio del Tribunal de Controversias de OSITRAN vertido en la Resolución N° 2 de los Expedientes N° 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17 -2018- TSC-OSITRAN.