

DALC.DPWC.101.2020

Callao, 2 de julio de 2020

Señor
JOHAN ALBERTO ESCARATE FARFAN
Apoderado
SAKJ DEPOT S.A.C.
Av. Argentina N° 4006, Callao
Presente.-

Referencia: Expediente N° 020-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 17 de abril de 2020, mediante el cual nos reclaman dejar sin efecto el cobro de la Factura N° F002-00320490 emitida por concepto de re-emisión de citas no utilizadas ascendente a S/ 702.10 (setecientos dos con 10/100 Soles) incluido IGV según indican, debido a que este cobro devendría en indebido por razones imputables a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, "DPWC")**.

Señalan que la actual situación de emergencia que atraviesa el país les ha generado diversos inconvenientes en el retiro de sus mercancías. Por una parte, las restricciones que se presentan para transitar y de otro lado, la poca asignación de recursos en la operación por parte de **DPWC** así como la congestión para ingresar al puerto estarían ocasionando que se venzan sus citas de retiro y no puedan retirar oportunamente sus contenedores de la terminal.

En consecuencia, por correo electrónico alertaron a **DPWC** de estas contingencias a fin de que les brinden facilidades y su respuesta fue que las citas tuvieron una tolerancia de cuatro (4) horas después de la hora de programación de estas; sin embargo, no han considerado que fue tanta la congestión que también excedió ese plazo de tolerancia.

Por tanto, consideran ilegal el cobro efectuado por re-emisión de citas no utilizadas ya que **DPWC** no prestó un servicio de calidad y no les brindó las facilidades para retirar sus mercancías; asimismo, porque las contingencias surgidas por la coyuntura nacional y mundial no son de su responsabilidad por lo que no podrían asumir sus consecuencias.

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

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

dpworldcallao.com.pe

I. Sobre los servicios objeto de reclamo:

1. Al respecto, hemos verificado que mediante la Factura N° F002-00320490 se cobró a **SAKJ DEPOT S.A.C. (en adelante, SAKJ DEPOT)** el recargo por re-emisión de cita solicitada no utilizada correspondiente a diecisiete (17) eventos conforme al siguiente detalle:

Contenedor	Primera cita N°	Estado	Segunda cita N°	Estado
CMAU0200451	7038914	Cancelada	7037546	Usada
BEAU4473647	7038909	Cancelada	7039228	Usada
TCNU4282757	7038912	Cancelada	7039201	Usada
TCLU8378696	7038904	Cancelada	7039200	Usada
CAIU9472099	7038910	Cancelada	7039217	Usada
TGHU1340173	7038905	Cancelada	7039876	Usada
CRSU9149630	7038913	Cancelada	7039225	Usada
TLLU4060220	7038906	Cancelada	7039212	Usada
UACU4115474	7038907	Cancelada	7039878	Usada
EMCU9848915	7038911	Cancelada	7040226	Usada
OOLU9145173	7038908	Cancelada	7037555	Usada
CMAU2125974	7035608	Cancelada	7037540	Usada
DFSU7749904	7039227	Vencida	7040769	Usada
TCNU7079297	7033788	Vencida	7039196	Usada
FCIU8848873	7039218	Vencida	7039229	Usada
TLLU1468409	7039673	Vencida	7039875	Usada
HLXU3411671	7039219	Vencida	7040297	Usada

II. Evaluación de los argumentos del recurso de reclamo presentado por SAKJ DEPOT

Con ocasión del presente recurso de reclamo **SAKJ DEPOT** plantea los siguientes argumentos que refutamos a continuación:

A. La actual situación de emergencia que atraviesa el país les ha generado diversos inconvenientes en el retiro de sus mercancías debido a las restricciones que se presentan para transitar.

1. Respecto a las circunstancias de la coyuntura del estado de emergencia, debemos precisar que el artículo 9.3 del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que declaró el Estado de Emergencia Nacional y sucesivas prórrogas y modificatorias, exceptuó de la limitación al libre tránsito por las vías de uso público, al transporte de carga y mercancías, por lo que **SAKJ DEPOT** podía operar con normalidad y por ende retirar los contenedores en las fechas objeto de análisis.

B. La poca asignación de recursos en la operación por parte de DPWC estaría ocasionando que sus citas se venzan y sus contenedores no puedan ser retirados a tiempo permaneciendo en la terminal en exceso del plazo libre de almacenamiento.

1. Al respecto, debemos precisar que **SAJK DEPOT** realiza sin mayores pruebas dos afirmaciones: 1) la existencia de problemas operativos de **DPWC** en la atención del despacho de retiro de contenedores; y, 2) que esto impediría el retiro de sus mercancías.
2. Sobre la primera afirmación, debemos precisar que en virtud del Contrato de Concesión, **DPWC** está obligado a cumplir con los Niveles de Servicio y Productividad en la prestación de sus servicios que se establecen en el Anexo 3 del referido contrato, para lo cual asume el riesgo de la asignación de recursos a fin de cumplir con los mismos, de lo contrario, el Concedente procede a imponer las penalidades respectivas.
3. Específicamente, en lo que respecta a la atención al usuario para el retiro de sus mercancías, a continuación precisamos la parte pertinente del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano¹ que hace referencia a esta obligación de entrega:
 - **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.
4. 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 tal como hemos señalado. Por tanto, en el supuesto negado que hubiera un incumplimiento en la obligación de entregar un contenedor conforme a los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 3 del Contrato de Concesión, esto 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.**
5. Con relación a la segunda afirmación, para que pueda atribuirse que la operación de **DPWC** afecta el retiro de los contenedores de los usuarios deberían suscitarse problemas dentro de la terminal luego que los vehículos de los usuarios ingresan a nuestras instalaciones para recoger sus mercancías; sin embargo, tal como lo hemos mencionado, **DPWC** ha venido atendiendo regularmente la entrega de contenedores y dentro de los tiempos establecidos en el Contrato de Concesión a todas aquellas unidades vehiculares que habiendo cumplido con tener una cita han ingresado a nuestras instalaciones para recoger su carga.
6. En ese sentido, puede observarse que en realidad lo que **SAJK DEPOT** manifiesta es que se trataría de un problema externo a la operación de **DPWC** ya que sostiene que no pudo

¹ 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

ingresar a la terminal **por problemas de congestión en las afueras del puerto** y por ello no usó sus citas ya que estas se les vencieron. Por tanto, la causa sería externa como veremos más adelante.

7. En efecto, debemos precisar que como parte del procedimiento de retiro de contenedores a la terminal, al llegar a nuestras garitas de ingreso los camiones que tienen algún motivo que les impida ingresar, como por ejemplo una cita vencida, deben retirarse y para ello **DPWC** registra el evento en su sistema indicando el motivo del mismo y emitiendo un ticket como constancia. En ese sentido, hemos verificado en nuestro sistema que **SAKJ DEPOT no registra rechazos en puerta durante el periodo de análisis**, lo que significa que sus unidades vehiculares ni siquiera llegaron a nuestras garitas de ingreso.

C. La gran congestión existente en las afueras del terminal hicieron que sus unidades vehiculares permanecieran en cola por horas y que en ese lapso se vencieran sus citas. Este tiempo de congestión superó incluso las horas de tolerancia brindadas por DPWC.

1. Respecto al argumento de la congestión externa, 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.
2. 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, por lo cual la congestión vehicular no puede ser utilizada como argumento por su empresa para justificar el retiro tardío de sus contenedores.
3. Sin perjuicio de ello, podemos concluir que una de las causas por las que se origina la congestión en las afueras de la terminal sería la gran cantidad de camiones que se estacionan en las vías que se dirigen al puerto tal como lo ha señalado la Autoridad Portuaria Nacional mediante el Comunicado N° 013-2020-APN de fecha 15 de junio de 2020 el cual adjuntamos como Anexo 1. En el referido comunicado, la APN informó sobre la ampliación del control en las vías de acceso a los terminales portuarios ya que en un monitoreo realizado a los camiones que permanecen en cola en las afueras del puerto, encontró que hasta el 44% de estos vehículos **no tenían cita, la cita estaba vencida o con horas de anticipación**, lo cual vendría afectando el flujo de vehículos que sí tenían cita y se encontraban dentro del margen de tolerancia.

III. Sobre la validez del cobro del recargo por reemisión de citas no utilizadas

1. Sobre el particular, nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial debidamente publicado en nuestra página web, establece que el ingreso de las unidades de transporte de carga para el retiro o entrega de contenedores se debe realizar con una cita previa. Asimismo, se señala que la solicitud y emisión de la primera cita no tienen costo y que **DPWC** se reserva el derecho de cobrar una penalidad en el caso de cancelación de la misma. Finalmente, se establece que en caso el usuario pierda la cita deberá asumir los cargos para su re-emisión.

2. En ese orden de ideas, hemos efectuado la trazabilidad de las primeras citas dejadas de usar por **SAKJ DEPOT** en nuestro Sistema N4 a fin de evaluar la manera como procedió el depósito temporal en la gestión de las mismas y hemos encontrado lo siguiente:

Primera cita N°	Fecha y hora de programación de cita	Estado	Fecha y hora de cancelación de cita	Fecha y hora se completó la cita
7038914	08.04.2020 – 23:00	Cancelada	08.04.2020 – 23:40	-
7038909	08.04.2020 – 23:00	Cancelada	08.04.2020 – 23:40	-
7038912	08.04.2020 – 23:00	Cancelada	08.04.2020 – 23:40	-
7038904	08.04.2020 – 23:00	Cancelada	08.04.2020 – 23:40	-
7038910	08.04.2020 – 23:00	Cancelada	08.04.2020 – 23:40	-
7038905	08.04.2020 – 23:00	Cancelada	08.04.2020 – 23:40	-
7038913	08.04.2020 – 23:00	Cancelada	08.04.2020 – 23:40	-
7038906	08.04.2020 – 23:00	Cancelada	08.04.2020 – 23:40	-
7038907	08.04.2020 – 23:00	Cancelada	08.04.2020 – 23:40	-
7038911	08.04.2020 – 23:00	Cancelada	08.04.2020 – 23:40	-
7038908	08.04.2020 – 23:00	Cancelada	08.04.2020 – 23:40	-
7035608	08.04.2020 – 03:00	Cancelada	08.04.2020 – 08:04	08.04.2020 – 02:41
7039227	09.04.2020 – 14:00	Vencida	-	09.04.2020 – 15:44
7033788	06.04.2020 – 03:00	Vencida	-	06.04.2020 – 01:23
7039218	09.04.2020 – 12:00	Vencida	-	09.04.2020 – 15:23
7039673	09.04.2020 – 14:00	Vencida	-	09.04.2020 – 13:47
7039219	09.04.2020 – 12:00	Vencida	-	-

3. Al respecto, se aprecia que doce (12) citas fueron canceladas de manera unilateral por **SAKJ DEPOT** por razones que desconocemos. En efecto, se observa que once (11) de estas citas no fueron completadas con el dato del transporte lo cual se debe a que **SAKJ DEPOT** no asignó transporte para el recojo de contenedores, mientras que en el caso de la cita N° 7035608 que sí fue completada con el dato del transporte, se verifica que esta acción se realizó diecinueve (19) minutos antes de la hora de programación de uso de la cita, es decir, al límite del plazo para su uso con lo cual era muy difícil que el transporte llegara a tiempo desde el lugar de su partida hasta la terminal.
4. Asimismo, **SAKJ DEPOT** tuvo cinco (5) citas vencidas de las cuales la cita N° 7039219 no fue completada con el dato del transporte lo que quiere decir que ni siquiera usaron la cita; mientras que las citas N° 7039227 y 7039218 fueron completadas con el dato de transporte después de la hora de programación, es decir, la asignación del transporte se realizó fuera de hora cuando ya era evidente que ya habían perdido su turno; y finalmente la cita N° 7039673 fue completada con el dato del transporte trece (13) minutos antes de la hora de programación antes de la llegada a la terminal desde el almacén.

5. Para el caso de la cita N° 7033788 completada con el dato de transporte una hora y media antes de la hora de programación de uso de la cita, hemos verificado que no cuenta con Ticket de Rechazo en puerta, eso significa que la unidad vehicular asignada para el uso de esa cita nunca llegó a nuestras garitas de ingreso.
6. Por tanto, se puede concluir que la causa que originó el cobro del recargo es imputable estrictamente al usuario ya que no usó oportunamente las primeras citas gestionadas por razones el propio usuario podrá explicar conforme a lo expuesto en los párrafos precedentes, y por ende el recargo por la re-emisión de citas no utilizadas para el retiro de sus contenedores es válido.

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

Anexo 1



COMUNICADO N° 033-2020-APN

TRÁNSITO DE TRANSPORTE DE CARGA Y MERCANCÍAS EN LAS VÍAS DE ACCESO A LOS TERMINALES PORTUARIOS DEL PUERTO DEL CALLAO

La Autoridad Portuaria Nacional (APN), entidad adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), informa a la comunidad portuaria y usuarios del puerto en general que, en el marco del Estado de Emergencia Nacional y la Inmovilización Social Obligatoria, esta Autoridad Portuaria ha dispuesto ampliar el control en las vías de acceso a los terminales portuarios del Callao hasta la Av. Gambetta, en el tramo comprendido entre las avenidas Morales Duarez y Atalaya. Este control estará a cargo de personal policial y personal de la APN para cuyo efecto se establece lo siguiente:

- El Centro de Control de la APN, en coordinación con los efectivos policiales, efectuarán el monitoreo de los vehículos que se encuentren en la Av. Gambetta, Av. Atalaya y Av. Manco Cápac, contrastando la placa del vehículo con la plataforma de citas de DPW, la plataforma de GPS de SUTRAN y las cámaras de video vigilancia para determinar qué vehículos pueden permanecer en la cola de espera.
- En un primer orden se mantendrá el ordenamiento y vías de acceso asignadas por tipo de carga y terminal portuario de destino, conforme se estableció en el plan piloto.
- DPW otorga una tolerancia de atención de 1 hora antes y 3 horas después de la hora citada, secuencia sujeta a cambios de acuerdo a la operatividad del terminal. Los vehículos que se encuentren en el tramo que comprende la avenida Gambetta (entre las avenidas Morales Duarez y Atalaya), Av. Atalaya y Av. Manco Cápac, deberán encontrarse dentro de la tolerancia señalada para la cita, caso contrario serán retirados por personal policial.
- Los vehículos que no cuenten con cita de ingreso serán retirados de las vías de acceso a los terminales portuarios.
- Se deberá respetar el uso de la vía asignada a cada terminal portuario para el acceso según el tipo de carga, evitando permanecer en las vías de acceso sin una cita dentro del margen de tolerancia otorgado por el terminal portuario.
- Se exhorta a las empresas de transporte habilitar el sistema GPS de sus vehículos en la plataforma de la SUTRAN, con la finalidad de facilitar el monitoreo de los vehículos en las vías de acceso.

Asimismo, se controlarán las unidades de transporte con dirección al Terminal Norte Multipropósito - APMT Callao, con cita programada, incidiéndose en el uso de la vía asignada con dirección al puerto.

El Plan de Reordenamiento de Tránsito, impulsado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y el Ministerio del Interior (Mininter).



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Autoridad Portuaria
Nacional

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"*

continúa en evaluación permanente, a través de medidas de gestión para llegar al puerto de manera rápida y segura.

Las unidades operativas de esta Autoridad Portuaria realizaron un monitoreo a los camiones que se encuentran en las vías de acceso, identificándose que hasta un 44% de los camiones se encontraron en las siguientes condiciones: sin cita, cita vencida y cita anticipada. Esta situación, de seguirse permitiendo, viene afectando al flujo de vehículos que tienen cita y se encuentran dentro del margen de tolerancia de la cita programada. Al respecto, se exhorta a la comunidad portuaria y usuarios del puerto del Callao a evaluar la planificación del envío de la carga a fin de no incurrir en situaciones que afecten el normal flujo de la carga que ingresa a los terminales portuarios.

En ese sentido, el Centro de Control de la Autoridad Portuaria Nacional, a efectos de mantener una coordinación permanente con las autoridades involucradas en el control del tránsito, terminales portuarios, usuarios al puerto, entre otros, tiene habilitadas las siguientes líneas las 24 horas del día: (01) 630 9600 Anexo 1508 – Cel: 998198517 – 980873789- 946238584- 946238117 – 946238614, así como el correo electrónico cccre@apn.gob.pe.

AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL

Callao, 15 de junio de 2020

www.apn.gob.pe

Av. Santa Rosa 135
La Perla, Callao - Perú
Teléfono: (511) 630 - 9600