

DALC.DPWC.103.2020

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° 023-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 27 de abril de 2020, mediante el cual nos reclaman dejar sin efecto el cobro de la Factura N° F003-00040792 emitida por concepto de uso de área operativa ascendente a S/ 9,615.35 (nueve mil seiscientos quince con 35/100 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, hubo demora en la gestión de las citas de retiro debido a que el sistema de **DPWC** no les habilitó para generarlas, ante ello el día 14 de abril de 2020 solicitaron *slots* al área de Planning de **DPWC** para poder generar sus citas obteniendo recién una respuesta el día 15 de abril de 2020. Luego, las restricciones que se presentaron para transitar y la poca asignación de recursos en la operación por parte de **DPWC** ocasionaron que sus contenedores no puedan ser retirados a tiempo y permanezcan en la terminal en exceso del plazo libre de almacenamiento, generándose indebidamente el cobro objeto de reclamo.

Al respecto, sostienen que mediante el Decreto Supremo N° 053-2020-PCM se estableció la inmovilización social obligatoria de todas las personas en sus domicilios desde las 18:00 hasta las 05:00 horas del día siguiente y como consecuencia **DPWC** operó desde las 08:30 hasta las 16:30 horas acortando el tiempo que los usuarios tenían para retirar sus mercancías dentro de las cuarenta y ocho (48) horas libres de almacenamiento. Asimismo, que sus unidades permanecieron por horas en cola para ingresar a la terminal venciendo sus citas programadas debido a que se presentaron largas colas en el ingreso al puerto.

Por tanto, consideran ilegal el cobro efectuado por uso de área operativa ya que **DPWC** no prestó un servicio de calidad y no les brindó las facilidades para retirar sus mercancías; asimismo, porque las

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

dpworldcallao.com.pe

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:

I. Sobre los servicios objeto de reclamo:

1. Al respecto, hemos verificado que mediante la Factura N° F003-00040792 se cobró a **SAKJ DEPOT S.A.C. (en adelante, SAKJ DEPOT)** el servicio de uso de área operativa – (Imp.) de los siguientes contenedores conforme al siguiente detalle:

| Contenedor | Nave | Fecha y hora de término de descarga | Fecha y hora límite de libre de almacenamiento | Fecha y hora de retiro del contenedor |
|--------------------|--------------|-------------------------------------|--|---------------------------------------|
| HLBU1907011 | CMA TANYA | CGM 12.04.2020 08:20 | – 14.04.2020 08:20 | – 16.04.2020 00:19 |
| HLXU8457715 | CMA TANYA | CGM 12.04.2020 08:20 | – 14.04.2020 08:20 | – 16.04.2020 00:10 |
| HLBU2772435 | CMA TANYA | CGM 12.04.2020 08:20 | – 14.04.2020 08:20 | – 15.04.2020 22:43 |
| BEAU4926213 | CMA TANYA | CGM 12.04.2020 08:20 | – 14.04.2020 08:20 | – 16.04.2020 00:14 |
| FSCU8242144 | CMA TANYA | CGM 12.04.2020 08:20 | – 14.04.2020 08:20 | – 16.04.2020 00:08 |
| CAIU8000400 | E. R. BERLIN | 12.04.2020 23:00 | – 14.04.2020 23:00 | – 15.04.2020 02:21 |
| MSKU8043133 | E. R. BERLIN | 12.04.2020 23:00 | – 14.04.2020 23:00 | – 15.04.2020 01:57 |
| CAIU9638220 | E. R. BERLIN | 12.04.2020 23:00 | – 14.04.2020 23:00 | – 15.04.2020 19:22 |
| UACU5499034 | E. R. BERLIN | 12.04.2020 23:00 | – 14.04.2020 23:00 | – 15.04.2020 14:03 |
| TCKU6550068 | E. R. BERLIN | 12.04.2020 23:00 | – 14.04.2020 23:00 | – 15.04.2020 01:16 |
| TEMU6721930 | E. R. BERLIN | 12.04.2020 23:00 | – 14.04.2020 23:00 | – 15.04.2020 00:04 |
| UACU4150069 | E. R. BERLIN | 12.04.2020 23:00 | – 14.04.2020 23:00 | – 15.04.2020 18:32 |
| TLLU2391087 | E. R. BERLIN | 12.04.2020 23:00 | – 14.04.2020 23:00 | – 15.04.2020 18:19 |
| FSCU7583260 | E. R. BERLIN | 12.04.2020 23:00 | – 14.04.2020 23:00 | – 15.04.2020 04:00 |
| HLXU3422465 | E. R. BERLIN | 12.04.2020 23:00 | – 14.04.2020 23:00 | – 15.04.2020 02:51 |
| MSKU5555650 | E. R. BERLIN | 12.04.2020 23:00 | – 14.04.2020 23:00 | – 15.04.2020 02:32 |

| | | | | | | | |
|--------------------|---------------|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|---|
| GESU1202700 | E. R. BERLIN | 12.04.2020 23:00 | - | 14.04.2020 23:00 | - | 15.04.2020 04:02 | - |
| INKU2534223 | E. R. BERLIN | 12.04.2020 23:00 | - | 14.04.2020 23:00 | - | 15.04.2020 22:07 | - |
| CBHU4412585 | APL ESPLANADE | 14.04.2020 18:31 | - | 16.04.2020 18:31 | - | 17.04.2020 00:14 | - |
| OOLU1185396 | APL ESPLANADE | 14.04.2020 18:31 | - | 16.04.2020 18:31 | - | 17.04.2020 00:11 | - |
| CMAU0410273 | APL ESPLANADE | 14.04.2020 18:31 | - | 16.04.2020 18:31 | - | 17.04.2020 00:08 | - |
| CMAU1915594 | APL ESPLANADE | 14.04.2020 18:31 | - | 16.04.2020 18:31 | - | 17.04.2020 01:15 | - |
| CAIU2596185 | APL ESPLANADE | 14.04.2020 18:31 | - | 16.04.2020 18:31 | - | 17.04.2020 01:14 | - |
| FCIU3354501 | APL ESPLANADE | 14.04.2020 18:31 | - | 16.04.2020 18:31 | - | 17.04.2020 00:05 | - |
| DFSU2894387 | APL ESPLANADE | 14.04.2020 18:31 | - | 16.04.2020 18:31 | - | 17.04.2020 00:56 | - |
| APZU3474105 | APL ESPLANADE | 14.04.2020 18:31 | - | 16.04.2020 18:31 | - | 17.04.2020 02:32 | - |
| TEMU3173392 | APL ESPLANADE | 14.04.2020 18:31 | - | 16.04.2020 18:31 | - | 17.04.2020 02:00 | - |
| FCIU8436813 | APL ESPLANADE | 14.04.2020 18:31 | - | 16.04.2020 18:31 | - | 17.04.2020 00:42 | - |
| CMAU5501571 | APL ESPLANADE | 14.04.2020 18:31 | - | 16.04.2020 18:31 | - | 17.04.2020 01:46 | - |
| APHU6875496 | APL ESPLANADE | 14.04.2020 18:31 | - | 16.04.2020 18:31 | - | 17.04.2020 02:18 | - |
| ECMU1535745 | APL ESPLANADE | 14.04.2020 18:31 | - | 16.04.2020 18:31 | - | 17.04.2020 00:10 | - |

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. Asimismo, DPWC a fin de cumplir lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 053-2020-PCM sobre inmovilización social obligatorio redujo su horario de atención desde las 08:30 hasta las 16:30 horas afectando a los usuarios.**

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.

2. Por otro lado, observamos que **SAKJ DEPOT** realiza una lectura incorrecta al comunicado del 31 de marzo de 2020 publicado en nuestra página web ya que en él no se indica que se hayan limitado nuestras operaciones portuarias entre las 08:30 y las 16:30 horas sino que tal como señala dicho comunicado, dicho horario sólo aplica para los módulos de atención al cliente a cargo del Departamento Comercial el cual es un área administrativa. El comunicado claramente señala que las operaciones portuarias continuaron de manera regular salvo con restricciones entre las 05:00 y las 07:00 horas debido al cambio de turno como consecuencia del mandato de inmovilización. Sin perjuicio de lo expuesto, hemos verificado que **ninguna de las citas de retiro correspondiente al periodo de análisis se han visto afectadas por este hecho ya que SAKJ DEPOT no contó con citas generadas en esos horarios y las más cercanas en el tiempo fueron todas atendidas.**

B. DPWC no le habilitó slots (espacios) para generar sus citas de retiro por lo que se vieron obligados a generar sus citas al límite del almacenaje.

1. Al respecto, es menester precisar que **DPWC** no tiene la obligación de entregar a **SAKJ DEPOT** todas las citas que requiera, en cualquier fecha y horario, con la finalidad de salvaguardar que no se le generen cargos por servicios. Nuestra empresa brinda un servicio público con la infraestructura cuyo diseño y condiciones fueron debidamente aprobados por la Autoridad Portuaria Nacional, conforme a los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión. Siendo que esta infraestructura consiste en obras civiles y de equipamiento, tienen una capacidad finita. Lógicamente, debido a la capacidad limitada de las garitas de atención y equipamiento portuario, se establece una planificación de la operación a fin de explotar los bienes con la mayor eficiencia posible y así cumplir con los niveles de servicio y productividad establecidos en el Contrato de Concesión.
2. Bajo esta lógica, nuestra representada ha establecido como parte de su operación, un sistema de citas diseñado para racionalizar el uso de la infraestructura, ordenando la llegada de los usuarios. Por ello, **DPWC** entrega a los usuarios las citas disponibles para el retiro de sus contenedores y esta disponibilidad se sujeta al comportamiento de la demanda de los usuarios, con lo cual los usuarios que demoren en gestionar sus citas luego de ocurrida la descarga de sus contenedores tendrán menos probabilidades de encontrar citas inmediatamente disponibles ya que estas habrán sido ocupadas por los usuarios que las hayan gestionado con mayor anticipación.
3. En ese sentido, hemos verificado que en el periodo de análisis **DPWC** emitió regularmente citas de retiro a todos los depósitos extraportuarios que así lo solicitaron y este fue el comportamiento de la demanda y gestión de citas de los referidos usuarios:

| Depósito Temporal | Abril | | | | |
|-----------------------------|-------|-----|----|-----|-----|
| | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| RANSA | 166 | 109 | 97 | 81 | 98 |
| NEPTUNIA | 78 | 69 | 77 | 62 | 50 |
| UNIMAR | 185 | 15 | 42 | 97 | 5 |
| NEPTUNIA | | 15 | | 34 | 36 |
| IMUPESA | 56 | 42 | 24 | 39 | 73 |
| ALMUSA | | | 3 | | |
| APM TERMINALS INLAND | 52 | 41 | 58 | 22 | 14 |
| MEDLOG | 17 | 11 | 4 | 4 | 4 |
| SAKJ DEPOT | 7 | 55 | 15 | 47 | 44 |
| TPP | 118 | 81 | 99 | 101 | 145 |
| FARGOLINE | 90 | 77 | 73 | 66 | 80 |

| | | | | | |
|------------------------------------|-----|-----|----|----|-----|
| DEPOSITO ADUANAS DEL CENTRO | 4 | 1 | 1 | | |
| VILLAS OQUENDO | 102 | 28 | 37 | 65 | 59 |
| DT DINETPERU | 24 | 60 | 43 | 77 | 133 |
| CONTRANS | 59 | 116 | 81 | 55 | 25 |
| IMPALA | 52 | 2 | 8 | 10 | |

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

1. Al respecto, debemos precisar que **SAJK DEPOT** realiza 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

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

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 **SAKJ DEPOT** manifiesta es que se trataría de un problema externo a la operación de **DPWC** ya que sostiene que no pudo 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.

D. 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 por ejemplo 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. De hecho, para mayor análisis, adjuntamos como Anexo 1 el comunicado N° 013-2020-APN emitido por la Autoridad Portuaria Nacional mediante el cual dispuso ampliar el control en las vías de acceso a los terminales portuarios debido a que en un monitoreo realizado a los camiones que permanecen en cola en las afueras del puerto, habían detectado que hasta el 44% de estos vehículos se encontraban **sin cita, con cita vencida y con cita anticipada**, lo cual venía afectando el flujo de vehículos que sí tienen cita y se encuentran dentro del margen de tolerancia.

III. Sobre el cumplimiento de las obligaciones de DPWC

1. Al respecto, nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial debidamente publicado en nuestra página web, establece que los usuarios cuentan a su elección con dos formas de retiro de contenedores: i) **retiro por contenedor específico (cita por número de contenedor)** que permite al usuario solicitar la entrega de un contenedor determinado debidamente identificado; y, ii) **retiro por bloque de contenedores** que permite la entrega de los contenedores disponibles asignados a un depósito extraportuario sin que se les individualice por su número u otra forma de identificación, en número igual a la cantidad de citas otorgadas.

2. Sobre el particular, debemos precisar que el referido Reglamento Tarifario constituye Cláusulas Generales de Contratación en virtud de lo dispuesto en el artículo 1392 del Código Civil, como ya lo ha señalado en reiterada jurisprudencia el Tribunal de Controversias de OSITRAN². En virtud de ello, al elegir cualquiera de las dos opciones de retiro el usuario se sujeta a las condiciones pactadas en el Reglamento para cada una de ellas.
3. En ese orden de ideas, hemos constatado en nuestro Sistema N4 que la opción de retiro elegida por **SAKJ DEPOT** para el recojo de los contenedores objeto de análisis fue el sistema por bloque de contenedores. Por tanto, esta opción libremente elegida por **SAKJ DEPOT** le otorgaba el derecho de retirar sus contenedores disponibles en número igual a la cantidad de citas de retiro que hubiera gestionado siendo que los contenedores disponibles serán todos aquellos contenedores asignados al depósito temporal, **incluidos los de mayor antigüedad y los recién descargados**, cuyos servicios portuarios hayan sido cancelados.
4. De acuerdo con lo antes mencionado, **DPWC** tenía la obligación de entregar a **SAKJ DEPOT** los contenedores disponibles, es decir, tanto los recién descargados como los más antiguos, en función de la cantidad de citas que este depósito extraportuario hubiera gestionado.
5. En consecuencia, hemos constatado que **DPWC** sí cumplió con esta obligación, tal como lo mostramos en el siguiente cuadro donde se aprecia la cantidad de contenedores disponibles que tuvo **SAKJ DEPOT** en el periodo objeto de análisis y como es que **DPWC** despachó sus contenedores disponibles en número igual a la cantidad de citas que gestionó el usuario:

| Visita | Nave | Término de operaciones de la nave | Abril | | | | | | | | | | | |
|-------------------|-------------------|-----------------------------------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|---|--|--|
| | | | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | | | |
| CTAN0WC5RS | CMA CGM TANYA | 12/04/2020 10:20 | 3 | 30 | 1 | 5 | | | | | | | | |
| ERB015E | E.R. BERLIN | 13/04/2020 01:12 | | 14 | 17 | 12 | | | | | | | | |
| ERTE020E | E.R. TEXAS | 13/04/2020 15:50 | | | | 17 | | | | | | | | |
| AES0MH4YW1 | APL ESPLANADE | 14/04/2020 22:10 | | | | 8 | 43 | 9 | | | | | | |
| LUNR033E | EVER LUNAR | 16/04/2020 16:25 | | | | | | | 28 | 2 | | | | |
| MEH2010E | MEHUIN | 17/04/2020 09:52 | | | | | | | 21 | 16 | | | | |
| GEXP0112S | GUAYAQUIL EXPRESS | 18/04/2020 11:55 | | | | | | | 1 | 24 | 43 | 1 | | |

IV. Análisis de la gestión de retiro de los contenedores objeto de reclamo

1. Al respecto, el sistema de retiro por bloque 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

² Resolución N° 2 de los Expedientes N° 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17-2018-TSC-OSITRAN.

por los costos generados según tarifario en caso la solicitud de cita **y/o el retiro físico de los contenedores se dé con posterioridad al plazo libre de uso de área.**

- En ese sentido, hemos realizado la trazabilidad en nuestro Sistema N4 de las citas gestionadas por **SAKJ DEPOT** en el período objeto de análisis y hemos encontrado la siguiente información:

| Estado | Abril | | | | |
|---------------------|-------|----|----|----|----|
| | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| Canceladas | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Vencidas | 3 | 5 | 3 | 0 | 3 |
| Usadas | 2 | 10 | 6 | 14 | 14 |
| Usadas tarde | 2 | 38 | 6 | 33 | 27 |

- Al cruzar la información de las citas de retiro contra la cantidad de contenedores disponibles detallada en el punto 5 apartado III precedente, puede observarse que el día 12 de abril de 2020 **SAKJ DEPOT** tuvo treinta y nueve (39) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó siete (7) citas de retiro; el día 13 de abril de 2020 tuvo noventa y seis (96) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó cincuenta y cinco (55) citas de retiro; el 14 de abril de 2020 tuvo ciento doce (112) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó quince (15) citas de retiro; el 15 de abril de 2020 tuvo noventa y cuatro (94) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó cuarenta y siete (47) citas de retiro; y, el 16 de abril de 2020 tuvo ochenta y dos (82) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó cuarenta y cuatro (44) citas de retiro.
- Además, se aprecia que de la cantidad de citas gestionadas en esas fechas, no todas fueron usadas por **SAKJ DEPOT** ya que dos (2) citas fueron canceladas y catorce (14) citas se les vencieron, es decir, además de no generar la cantidad de citas suficientes, el reclamante no usó el 10% de sus citas.
- Finalmente, hemos efectuado la trazabilidad de las citas no usadas por **SAKJ DEPOT** en nuestro Sistema N4 a fin de evaluar la manera como procedió en la gestión de esas citas y hemos encontrado lo siguiente:

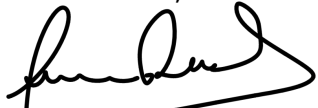
| Cita de retiro N° | Fecha y hora de programación de cita | Estado | Fecha y hora de cancelación de cita | Fecha y hora se completó la cita |
|-------------------|--------------------------------------|-----------|-------------------------------------|----------------------------------|
| 7044898 | 13.04.2020 – 08:00 | Cancelada | 12.04.2020 – 20:57 | - |
| 7044903 | 13.04.2020 – 09:00 | Cancelada | 12.04.2020 – 20:57 | - |
| 7044451 | 12.04.2020 – 17:00 | Vencida | - | - |
| 7044450 | 12.04.2020 – 17:00 | Vencida | - | - |
| 7044449 | 12.04.2020 – 17:00 | Vencida | - | - |
| 7044909 | 13.04.2020 – 11:00 | Vencida | - | 13.04.2020 – 10:49 |
| 7044908 | 13.04.2020 – 11:00 | Vencida | - | 13.04.2020 – 10:49 |
| 7044912 | 13.04.2020 – 12:00 | Vencida | - | 13.04.2020 – 11:30 |
| 7044910 | 13.04.2020 – 12:00 | Vencida | - | 13.04.2020 – 16:08 |

| | | | | |
|----------------|--------------------|---------|---|--------------------|
| 7045342 | 13.04.2020 – 19:00 | Vencida | - | 13.04.2020 – 21:22 |
| 7048520 | 14.04.2020 – 23:00 | Vencida | - | 14.04.2020 – 19:47 |
| 7048519 | 14.04.2020 – 23:00 | Vencida | - | 14.04.2020 – 19:48 |
| 7048518 | 14.04.2020 – 23:00 | Vencida | - | 14.04.2020 – 19:48 |
| 7051745 | 16.04.2020 – 17:00 | Vencida | - | 16.04.2020 – 18:07 |
| 7051749 | 16.04.2020 – 18:00 | Vencida | - | 16.04.2020 – 19:12 |
| 7051747 | 16.04.2020 – 18:00 | Vencida | - | 16.04.2020 – 19:08 |

6. Al respecto, se aprecia que dos (2) citas fueron canceladas por **SAKJ DEPOT** por razones que desconocemos. En efecto, se observa que estas citas no fueron completadas con el dato del transporte, es decir **SAKJ DEPOT** no asignó transporte para el recojo de contenedores.
7. Asimismo, **SAKJ DEPOT** tuvo catorce (14) citas vencidas de las cuales la cita N° 7044451, 7044450 y 7044449 no fueron completadas con el dato del transporte lo que quiere decir que ni siquiera usaron las citas; mientras que las citas N° 7044910, 7045342, 7051745, 7051749 y 7051747 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 las citas N° 7044909, 7044908 y 7044912 fueron completadas con el dato del transporte entre nueve (9) y treinta (30) minutos antes de la hora de programación antes de la llegada a la terminal desde el almacén.
8. Para el caso de las citas N° 7048520, 7048519 y 7048518 completadas con el dato de transporte tres (3) horas antes de la hora de programación de uso de la cita, hemos verificado que no cuentan con Ticket de Rechazo en puerta, eso significa que las unidades vehiculares asignadas para el uso de esas citas nunca llegaron a nuestras garitas de ingreso.
9. Por tanto, considerando la información antes reseñada es posible inferir que la permanencia de los contenedores en nuestras instalaciones en exceso de las 48 horas de uso de área operativa se deben a que **SAKJ DEPOT** no gestionó las citas suficientes para el retiro de sus contenedores, lo cual estaría asociado directamente a la capacidad de su flota vehicular para hacer frente a su operación.
10. Esto además quedaría evidenciado en los correos electrónicos enviados por nuestro departamento de Operaciones a **SAKJ DEPOT**, cuyas copias adjuntamos a la presente en calidad de Anexo 2, en donde se aprecian que nuestro equipo les advirtió de la cantidad de contenedores que se les acumulaban, avisándoles de la disponibilidad de citas y les exhortó para que las tramiten.
11. Por tanto, se puede concluir que la cantidad de contenedores de importación destinados a **SAKJ DEPOT** supera su capacidad de gestión de citas y su capacidad operativa vehicular, ocasionando que sus contenedores se acumulen en nuestro patio de contenedores generando los servicios respectivos. En ese sentido, la causa que originó el retiro tardío de los contenedores objeto de reclamo es imputable estrictamente a **SAKJ DEPOT** ya que de este dependía la programación diligente del retiro de sus unidades, la cual debe ajustarse al procedimiento de retiro de contenedores establecido en nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial.

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 Román Ortiz

Apoderado



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"

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),

www.apn.gob.pe

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



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

Anexo 2

RE: HABILITACION DE SLOT PARA EMISION DE CITAS - IMPORTACION CMA CGM TANYA / E.R. BERLIN / E.R. TEXAS / APL EXPLANADE



Cesar Davila
Mar 14/04/2020 9:52

Para: Felix Gustavo Salazar Sotelo <fsalazar@savar.com.pe>; Callao Citas y Servicios; Callao Planning; Percy Rafael Tomasto Marcani <ptomasto@savar.com.pe>; Jorge Antonio Chavez Perez <jchavez@savar.com.pe>; Felipa Ingaroca, Carmen R <carmen.r.felipa@kcc.com>

Estimado Felix,

Se informa que tienen varias naves pendientes las cuales no han generado citas a su debida anticipación, asimismo se informo en correos la falta de emisión de citas terminada las naves, considero que puedan gestionar con mayor tiempo de anticipación las citas con el fin de evitar estos inconvenientes, asimismo unidades son despachadas por código de depósito.

Estamos realizando la ampliación de citas a disponibilidad a partir de las 14/14:00hrs en adelante sugiero puedan tomar todas las citas para completar el total.

| | Deposito | Te... | |
|-----------------|----------|--------|----|
| | 3803 | TOTALS | |
| ELR1S CTAN0W5RS | 5 | 5 | 5 |
| LCOS ERB01SE | 22 | 22 | 22 |
| WS3 ERTE020E | 17 | 17 | 17 |
| WS4 AESOMH4YWL | 36 | 36 | 36 |
| TOTALS | 80 | 80 | |

Saludos,
Cesar Davila
Yard Planner



DP World Callao S.R.L.
T +511 2066556
E cesar.davila@dpworld.com
W dpworld.com

CITAS - SLOT HABILITADOS DE IMPORTACION



Cesar Davila
Mar 17/04/2020 1:29

Para: Felix Gustavo Salazar Sotelo <fsalazar@savar.com.pe>; Ansherida Blas
CC: Jorge Antonio Chavez Perez <jchavez@savar.com.pe>; Percy Rafael Tomasto Marcani <ptomasto@savar.com.pe>; Callao Planning; Callao DataSetup; Callao Direccionamiento; Callao Citas y Servicios; Callao Servicio al Cliente; Callao SupervisoresGate; Cynthia Benites

Estimado Felix,

Considerar cantidades pendientes por retirar, tenemos slot habilitados a partir de las 17/07:00hrs para seguir con sus retiros.

| | Deposito | Te... | |
|----------------|----------|--------|----|
| | 3803 | TOTALS | |
| WS1 LUNR033E | 29 | 29 | 29 |
| WS4 AESOMH4YWL | 4 | 4 | 4 |
| TOTALS | 33 | 33 | |

Confirmar emisión de citas

Saludos,
Cesar Davila
Yard Planner



DP World Callao S.R.L.
T +511 2066556
E cesar.davila@dpworld.com
W dpworld.com