

DALC.DPWC.104.2020

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° 024-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 30 de abril de 2020, mediante el cual nos reclaman dejar sin efecto el cobro de la Factura N° F003-00040829 emitida por concepto de re-emisión de citas no utilizadas ascendente a S/ 867.30 (ochocientos sesenta y siete con 30/100 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, sin embargo no les brindaron una respuesta.

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:

I. Sobre los servicios objeto de reclamo:

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

dpworldcallao.com.pe

1. Al respecto, hemos verificado que mediante la Factura N° F003-00040829 se cobró a **SAKJ DEPOT S.A.C. (en adelante, SAKJ DEPOT)** el recargo por re-emisión de cita solicitada no utilizada correspondiente a veintiún (21) eventos conforme al siguiente detalle:

Contenedor	Primera cita N°	Estado	Segunda cita N°	Estado
TGBU5795760	7044910	Vencida	7044915	Usada
APHU6612838	7054060	Vencida	7058439	Usada
CMAU0530849	7044450	Vencida	7044905	Usada
CAIU8000400	7044451	Vencida	7049156	Usada
CAIU9638220	7044912	Vencida	7050152	Usada
UACU5499034	7044909	Vencida	7049110	Usada
UACU4150069	7044908	Vencida	7049815	Usada
FSCU7583260	7044449	Vencida	7049157	Usada
GLDU5214161	7045342	Vencida	7051057	Usada
TCLU3782679	7048519	Vencida	7051059	Usada
APHU6875496	7048518	Vencida	7051068	Usada
CAIU8767686	7051747	Vencida	7051075	Usada
MAGU2244818	7051745	Vencida	7054084	Usada
EMCU9415983	7051749	Vencida	7052809	Usada
FCIU9068700	7054059	Vencida	7057290	Usada
TCLU1537332	7054096	Vencida	7057039	Usada
BMOU2145915	7054054	Vencida	7058441	Usada
CAAU2075306	7054100	Vencida	7058445	Usada
TCLU2861840	7054058	Vencida	7054456	Usada
BSIU2875328	7054055	Vencida	7058440	Usada
HLBU2772435	7048520	Vencida	7049117	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 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 únicamente 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, los cuales hemos cumplido con acreditar mensualmente ante el OSITRAN.
3. En lo que respecta a la atención al usuario para el retiro de sus mercancías, **DPWC** es responsable únicamente por el despacho de los contenedores **dentro de nuestra terminal**. 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. 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** afectó 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 entregando 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 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, es decir, sus vehículos ni siquiera habrían ingresado a nuestras instalaciones. Por tanto, la causa sería externa y más bien vinculada a la propia gestión de **SAJK DEPOT** en el retiro de los contenedores objeto de reclamo.

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

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.

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 escapen 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, dispuso ampliar el control en las vías de acceso a los terminales portuarios ya que encontró en un monitoreo realizado a los camiones que permanecen en cola en las afueras del puerto, 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 a la terminal para el retiro o entrega de contenedores se realiza mediante una cita. 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 citas. 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 de	Fecha y hora se completó la cita
-----------------	--------------------------------------	-----------	----------------------------------

7044910	13.04.2020 – 12:00	Vencida	13.04.2020 – 16:08
7054060	18.04.2020 – 20:00	Vencida	18.04.2020 – 19:58
7044450	12.04.2020 – 17:00	Vencida	-
7044451	12.04.2020 – 17:00	Vencida	-
7044912	13.04.2020 – 12:00	Vencida	13.04.2020 – 11:30
7044909	13.04.2020 – 11:00	Vencida	13.04.2020 – 10:49
7044908	13.04.2020 – 11:00	Vencida	13.04.2020 – 10:49
7044449	12.04.2020 – 17:00	Vencida	-
7045342	13.04.2020 – 19:00	Vencida	13.04.2020 – 21:22
7048519	14.04.2020 – 23:00	Vencida	14.04.2020 – 19:48
7048518	14.04.2020 – 23:00	Vencida	14.04.2020 – 19:48
7051747	16.04.2020 – 18:00	Vencida	16.04.2020 – 19:08
7051745	16.04.2020 – 17:00	Vencida	16.04.2020 – 18:07
7051749	16.04.2020 – 18:00	Vencida	16.04.2020 – 19:12
7054059	18.04.2020 – 20:00	Vencida	18.04.2020 – 19:36
7054096	18.04.2020 – 02:00	Vencida	17.04.2020 – 23:41
7054054	18.04.2020 – 19:00	Vencida	18.04.2020 – 17:12
7054100	18.04.2020 – 03:00	Vencida	18.04.2020 – 00:16
7054058	18.04.2020 – 20:00	Vencida	18.04.2020 – 18:38
7054055	18.04.2020 – 19:00	Vencida	18.04.2020 – 17:12
7048520	14.04.2020 – 23:00	Vencida	14.04.2020 – 19:47

3. Al respecto, **SAKJ DEPOT** tuvo veintiún (21) citas vencidas de las cuales las citas N° 7044450, 7044451 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, 7051747, 7051745 y 7051749 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° 7054060, 7044912, 7044909, 7054059 y 7044908 fueron completadas con el dato del transporte entre dos (2) minutos y treinta (30) antes de la hora de programación antes de la llegada a la terminal desde el almacén.
4. Para el caso de las citas N° 7048519, 7048518, 7054096, 7054054, 7054100, 7054058, 7054055 y 7048520 completadas con el dato de transporte entre dos (2) y tres (3) horas antes de la hora de programación de uso de la cita, hemos verificado que las citas N° 7048519, 7048518, 7054054, 7054058, 7054055 y 7048520 no cuentan 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, mientras que las citas N° 7054096 y 7054100 cuentan con Tickets de Rechazos emitidos el 18 de abril de 2020 a las 02:51 horas y 02:31 horas, respectivamente, debido a que en esas horas específicas no tenía contenedores disponibles de entrega.
5. 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



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