

DALC.DPWC.111.2020

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° 031-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 21 de mayo de 2020, mediante el cual nos reclaman dejar sin efecto el cobro de la Factura N° F003-00041730 emitida por concepto de re-emisión de citas no utilizada 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 a partir del 11 de mayo de 2020 iniciaron el retiro de los contenedores descargados de la nave CMA CGM GANGES, sin embargo sus despachos no se realizaron con total normalidad y fluidez ya que hubo extrema congestión para ingresar a las instalaciones del puerto. Ante esa situación solicitaron por correo electrónico a **DPWC** les brindase el apoyo para agilizar el ingreso de sus vehículos antes de que sus citas se venzan, sin embargo no obtuvieron respuesta alguna, por lo que sus vehículos permanecieron varias horas en cola y finalmente sus citas se les vencieron.

Además, indican que la actual situación de emergencia que atraviesa el país les ha generado diversos inconvenientes en el retiro de sus mercancías, por lo que 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° F003-00041730 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
TCNU9431473	7110364	Cancelada	7110816	Usada
UACU4122616	7110369	Cancelada	7112072	Usada
WHLU0565780	7110368	Cancelada	7110422	Usada
TCNU6777837	7110367	Cancelada	7110424	Usada
NYKU3739040	7110366	Cancelada	7112073	Usada
TCNU1094442	7110365	Cancelada	7110818	Usada
TCLU7448818	7103280	Vencida	7107580	Usada
GESU3503750	7103281	Vencida	7106998	Usada
ECMU2217923	7103282	Vencida	7107578	Usada
TLLU4434399	7103876	Vencida	7103882	Usada
OOCU4819158	7103877	Vencida	7107005	Usada
TCKU3719909	7103878	Vencida	7107022	Usada
CMAU6233766	7103879	Vencida	7107008	Usada
CMAU3100775	7103880	Vencida	7107003	Usada
NYKU4299650	7103881	Vencida	7104501	Usada
CMAU2121705	7103883	Vencida	7103909	Usada
CMAU7865891	7103885	Vencida	7107010	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.

2. **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 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 dicho comunicado la APN informó la ampliación del 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

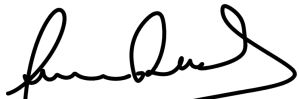
1. Sobre el particular, nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial debidamente publicado en nuestra página web, establece que el ingreso de las unidades de transporte de carga a la terminal para el retiro o entrega de contenedores se realiza con una previa cita. Asimismo, se señala que la solicitud 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	Fecha y hora en que se canceló la cita	Fecha y hora se completó la cita
7110364	14/05/2020 00:00	Cancelada	13/05/2020 23:25	-
7110369	14/05/2020 01:00	Cancelada	13/05/2020 23:25	-
7110368	14/05/2020 01:00	Cancelada	13/05/2020 23:25	-
7110367	14/05/2020 00:00	Cancelada	13/05/2020 23:25	-
7110366	14/05/2020 00:00	Cancelada	13/05/2020 23:25	-
7110365	14/05/2020 00:00	Cancelada	13/05/2020 23:25	-
7103280	11/05/2020 23:00	Vencida	-	-
7103281	11/05/2020 23:00	Vencida	-	-
7103282	11/05/2020 23:00	Vencida	-	-
7103876	12/05/2020 00:00	Vencida	-	-
7103877	12/05/2020 00:00	Vencida	-	-
7103878	12/05/2020 00:00	Vencida	-	-
7103879	12/05/2020 01:00	Vencida	-	-
7103880	12/05/2020 01:00	Vencida	-	-
7103881	12/05/2020 01:00	Vencida	-	-
7103883	12/05/2020 02:00	Vencida	-	-
7103885	12/05/2020 07:00	Vencida	-	12/05/2020 08:26

3. Al respecto, se aprecia que seis (6) citas fueron canceladas de manera unilateral por **SAKJ DEPOT** por razones que desconocemos. En efecto, se observa que 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.
4. Asimismo, **SAKJ DEPOT** tuvo once (11) citas vencidas de las cuales las citas N° 7103280, 7103281, 7103282, 7103876, 7103877, 7103878, 7103879, 7103880, 7103881 y 7103883 no fueron completadas con el dato del transporte lo que quiere decir que ni siquiera usaron las citas; mientras que la cita N° 7103885 fue completada 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.
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 ComunicacionesAutoridad 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