

DALC.DPWC.116.2020

Callao, 2 de julio de 2020

Señor
FUAD MARDINI GUZMAN
Apoderado
FARGOLINE S.A.
Av. Néstor Gambetta Km. 10, Ex. Fundo Oquendo, Callao
Presente.

Referencia: Expediente N° 037-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 27 de mayo de 2020, mediante el cual nos reclaman anular la Factura N° F002-00320503 emitida por concepto de uso de área operativa – (Imp.) ascendente a S/ 79,344.43 (setenta y nueve mil trescientos cuarenta y cuatro con 43/100 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 sus contenedores fueron retirados después del periodo libre de almacenaje debido a que **DPWC** restringió su operación en ciertos rangos de horas con el objeto de acatar la disposición del Estado sobre el distanciamiento social. Asimismo, debido a que **DPWC** habría reducido su capacidad de atención en este período a cuatro (4) *gates* para plataformas y dos (2) *gates* para contenedores.

En ese sentido, afirman que debido a las disposiciones del toque de queda **DPWC** no habría estado brindando sus servicios en sus horarios regulares y cuando lo hace no lo realiza con toda su capacidad, generando retiros retrasados que afectan a los retiros de los días siguientes, creando cuellos de botella y congestión vehicular. Por tanto, no se estarían cumpliendo las disposiciones del Contrato de Concesión y el Reglamento Interno de Operaciones de **DPWC**.

Finalmente, sostienen que el cobro objeto de reclamo constituiría un pago indebido en virtud del artículo 1267° del Código Civil porque se trata de una situación de fuerza mayor en la cual no se puede pretender aplicar procedimientos y plazos normales para una situación inusual y sin precedentes.

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° F002-00320503 se cobró a **FARGOLINE S.A. (en adelante, FARGOLINE)** 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 almacenamiento	Fecha y hora de retiro del contenedor
OOLU7999208	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	12.04.2020 - 02:30
BMOU5039917	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	12.04.2020 - 02:19
CAIU8580910	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	12.04.2020 - 01:47
PCIU9111089	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	12.04.2020 - 01:46
PCIU9127233	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	12.04.2020 - 01:43
PCIU8480626	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	12.04.2020 - 01:31
PCIU9067643	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	12.04.2020 - 01:23
OOLU1898782	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	12.04.2020 - 01:22
CSLU1368448	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	12.04.2020 - 01:16
CSLU1241073	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	12.04.2020 - 01:12
CBHU5756332	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	12.04.2020 - 01:07
TCLU2651144	MOL PACE	09.04.2020 - 21:35	11.04.2020 - 21:35	12.04.2020 - 00:32
FBIU0088936	MOL PACE	09.04.2020 - 21:35	11.04.2020 - 21:35	12.04.2020 - 00:28
CBHU5787971	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	12.04.2020 - 00:21
DFSU7428885	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	12.04.2020 - 00:19
FSCU8912040	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	12.04.2020 - 00:15
HLXU3194642	MOL PACE	09.04.2020 - 21:35	11.04.2020 - 21:35	12.04.2020 - 00:13
CBHU6415032	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 22:45
TGHU0177821	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 22:45
TGBU5025100	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 22:33
CSNU6184121	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 22:26
OOLU1968468	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 20:25
ECMU2173553	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 20:25

ECMU2104486	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 20:10
TCKU2418644	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 20:06
CBHU4438640	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 19:18
APZU4348673	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 18:52
TCKU4854694	ALIOTH	06.04.2020 - 12:37	08.04.2020 - 12:37	11.04.2020 - 18:44
CNCU1525897	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 18:41
EGHU9764635	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 18:41
OOCU7810067	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 18:24
CBHU9109490	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 18:22
TCNU5749804	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 18:19
TCNU5738630	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 18:15
TCNU6654787	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 18:11
ECMU1529104	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 18:10
TLLU4050120	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	11.04.2020 - 15:18
PCIU8518779	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	11.04.2020 - 15:03
DFSU6319724	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 14:54
PCIU9254053	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	11.04.2020 - 14:43
TCNU4198116	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	11.04.2020 - 14:17
WHSU5279023	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	11.04.2020 - 14:15
FCIU9192080	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	11.04.2020 - 13:11
PCIU8989505	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	11.04.2020 - 12:41
CBHU5509420	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 12:18
UETU2165589	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 12:14
PCIU8950000	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 04:22
OOLU9320039	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 04:18
OOLU8790362	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 04:13
TEMU6386730	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 03:59

CMAU8349539	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 03:43
APZU3525012	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 03:30
TCKU2811306	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 03:22
FCIU6256350	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 03:17
XINU1501420	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 03:02
BHCU3121777	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 02:45
TRHU1039937	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 02:28
TCNU6461535	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 02:22
OOLU9994020	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 02:16
TRHU3836971	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 01:45
CSNU1398331	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	11.04.2020 - 01:31
CRSU1335089	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 01:03
TGHU1306693	CMA CGM ESTELLE	08.04.2020 - 00:39	10.04.2020 - 00:39	11.04.2020 - 00:58
TCLU8077898	MAPOCHO	08.04.2020 - 22:30	10.04.2020 - 22:30	11.04.2020 - 00:14
TLLU4745451	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	10.04.2020 - 13:04
OOLU6805144	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	10.04.2020 - 08:37
BSIU9227707	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	10.04.2020 - 03:08
TCNU7154678	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	10.04.2020 - 03:07
CAIU7102048	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	10.04.2020 - 03:02
WHSU4046644	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	10.04.2020 - 02:06
WHLU0520111	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	10.04.2020 - 01:58
NYKU4783011	ALIOTH	06.04.2020 - 12:37	08.04.2020 - 12:37	10.04.2020 - 01:56
CSLU1755283	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	10.04.2020 - 01:41
TEMU8853474	ALIOTH	06.04.2020 - 12:37	08.04.2020 - 12:37	10.04.2020 - 01:41
FCIU9116178	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	10.04.2020 - 01:15
TLLU1610961	ALIOTH	06.04.2020 - 12:37	08.04.2020 - 12:37	10.04.2020 - 01:10
CMAU9045058	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	10.04.2020 - 00:50

TCLU7146340	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	09.04.2020 - 23:05
PCIU8566400	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	09.04.2020 - 22:57
TGBU5218048	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	09.04.2020 - 22:09
MOAU1413769	ALIOTH	06.04.2020 - 12:37	08.04.2020 - 12:37	09.04.2020 - 21:54
BMOU1544309	ALIOTH	06.04.2020 - 12:37	08.04.2020 - 12:37	09.04.2020 - 21:33
TRHU3744920	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	09.04.2020 - 21:30
FSCU6829512	LLOYD DON PASCUALE	06.04.2020 - 03:58	08.04.2020 - 03:58	09.04.2020 - 15:13
TGBU6116586	SAN ANTONIO EXPRESS	04.04.2020 - 14:03	06.04.2020 - 14:03	09.04.2020 - 11:57
CBHU9094023	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 11:33
HLXU1067700	SAN ANTONIO EXPRESS	04.04.2020 - 14:03	06.04.2020 - 14:03	09.04.2020 - 11:32
WHSU5475129	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 11:19
WHSU2218826	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 11:05
WHLU5822198	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 11:00
DRYU9569388	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 03:44
WHLU5751094	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 03:36
WHSU5009922	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 02:46
CSNU6018753	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 01:46
PCIU4645380	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 01:41
WHSU5417040	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 01:33
WHSU5527238	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 01:13
WHLU4250945	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 01:02
PCIU8448650	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 00:36
IMTU9008879	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 00:33
TCNU4056960	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 00:24
WHLU5615837	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 00:11
CSNU7479847	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	09.04.2020 - 00:07
FSCU8718565	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	08.04.2020 - 23:52

HLXU3242798	SAN ANTONIO EXPRESS	04.04.2020 - 14:03	06.04.2020 - 14:03	08.04.2020 - 19:10
DFSU7577404	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	08.04.2020 - 02:57
WHLU5723657	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	08.04.2020 - 02:48
PCIU8469606	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	08.04.2020 - 01:55
CAIU7103390	E.R. FRANCE	05.04.2020 - 03:28	07.04.2020 - 03:28	08.04.2020 - 01:23
TLLU5216149	SANTOS EXPRESS	04.04.2020 - 08:12	06.04.2020 - 08:12	07.04.2020 - 14:40
TGHU0632761	SAN ANTONIO EXPRESS	04.04.2020 - 14:03	06.04.2020 - 14:03	07.04.2020 00:29

II. **Evaluación de los argumentos del recurso de reclamo presentado por FARGOLINE**

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

A. **DPWC restringió su operación a ciertos rangos de horas con el objeto de acatar la disposición del Estado sobre el distanciamiento social.**

1. Al respecto, observamos que **FARGOLINE** realiza una lectura incorrecta del mensaje enviado por el señor Luis Turbides, Director de Operaciones de **DPWC**, tratando de mostrar una supuesta paralización continua en las operaciones de la terminal, lo cual no se ajusta a la realidad ya que nuestras operaciones durante este periodo de emergencia se han brindado de manera regular salvo 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 FARGOLINE no contó con citas generadas en esos horarios y las más cercanas en el tiempo fueron todas atendidas.**

B. **DPWC habría reducido su capacidad de atención en este período a cuatro *gates* para plataformas y dos *gates* para contenedores.**

1. Al respecto, nuestras operaciones se han visto afectadas por la inevitable ausencia de numerosos grupos de trabajadores debido a la pandemia COVID-19 y/o por la implementación obligatoria de las múltiples medidas dictadas a raíz del Estado de Emergencia Nacional. Por ello, hemos debido **cambiar o efectuar modificaciones a los horarios de trabajo, hecho que ha ocurrido hasta en cinco oportunidades.** Esta situación ha tenido como consecuencia la disminución del recurso humano disponible para realizar las actividades en toda su capacidad. Con anterioridad a la pandemia, los cambios de turnos se realizaban de manera simultánea a fin de no paralizar las operaciones portuarias pero debido a las circunstancias actuales en las que es necesario evitar el agrupamiento de personas en áreas comunes de la Terminal Portuaria como entradas y salidas, baños, vestidores, cafeterías, entre otros, ahora deben realizarse evitando por completo el traslape de los grupos entrantes y salientes.
2. Del mismo modo, de manera previa y posterior al inicio de la jornada laboral, **DPWC** ha

implementado el Plan de Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 en el Trabajo basado en los Protocolos aprobados por la Autoridad Portuaria Nacional y el Ministerio de Salud, y para ello despliega protocolos sanitarios de desinfección constantes a fin de evitar focos de contagio, por lo que las actividades comunes que realiza el personal antes y después de cada turno también se ven alteradas. Por ejemplo, se presentan demoras para que los operarios puedan utilizar los vestidores o baños, lo cual retrasa el inicio y desarrollo normal de sus funciones.

3. Finalmente, es preciso que señalar que dentro del Plan de Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 en el Trabajo, se ha dispuesto que en el caso del acceso de vehículos externos, los transportistas deben pasar por los controles correspondientes según el siguiente procedimiento:
 - a. El conductor bajará de su unidad y se procederá a rociarle en las manos líquido desinfectante. Solamente después el conductor accederá al registro de su ingreso.
 - b. Se realizará la inspección de seguridad de la cabina del camión usando sus guantes de badana.
 - c. Una vez realizada la inspección, el conductor procederá a lavarse las manos para luego dirigirse al kiosko electrónico a fin de gestionar su ticket de entrada.
 - d. Una vez obtenido el ticket, el conductor ingresa a su unidad para ingresar al patio de operaciones.
4. En atención a todos los factores antes mencionados, es imprescindible adaptar los horarios de explotación de la Concesión a fin de velar por el bienestar de los trabajadores y colaboradores de **DPWC**, caso contrario, se estaría poniendo en peligro la vida tanto de nuestros trabajadores como de los usuarios, incurriendo en las responsabilidades de ley correspondientes.
5. Sin embargo, es importante mencionar que, a pesar de estas circunstancias, **DPWC** ha venido cumpliendo con los Niveles de Servicio y Productividad en la prestación de sus servicios que se establecen en el Anexo 3 del Contrato de Concesión. Específicamente, en lo que respecta a la atención al usuario para el retiro de sus mercancías 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.

6. 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.**

7. En ese sentido, para que pueda atribuirse que la operación de **DPWC** afecte 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 y pesar de las circunstancias descritas, **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.
8. En ese orden de ideas, puede observarse que en realidad lo que **FARGOLINE** 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. Por tanto, la causa sería externa y más bien vinculada a la propia gestión de **FARGOLINE** en el retiro de los contenedores objeto de reclamo.

C. DPWC estaría generando la congestión vehicular ya que no está brindando sus servicios en sus horarios regulares ni en su máxima capacidad.

1. Al respecto, nuestro Reglamento de Operaciones en el artículo 10.2 Principios de Atención a Usuarios, establece que todos los clientes que van a recibir y/o despachar sus contenedores en las instalaciones de **DPWC** serán atendidos previa cita, la cual tiene una fecha y hora de uso.
2. En ese sentido, la forma como **DPWC** se organiza para la atención a los usuarios es a través de un sistema de citas diseñado para racionalizar el uso de la infraestructura, ordenando la llegada de los usuarios. En ese contexto, **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.
3. Por tanto, la organización en el despacho de contenedores no se divide en función de despachos directos y despachos a depósitos extraportuarios como refiere **FARGOLINE**, sino que se atiende a todos los usuarios en función de las citas de retiro que hubieran gestionado oportunamente respetando sus horarios de programación de uso.
4. 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.
5. 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.
6. 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 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, lo cual ha sido reconocido en reiterada jurisprudencia por el Tribunal de Controversias de OSITRAN². En virtud de ello, el usuario al elegir cualquiera de las dos opciones de retiro 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 **FARGOLINE** para el recojo de los contenedores objeto de análisis fue el sistema por bloque de contenedores. Por tanto, esta opción le otorgaba a **FARGOLINE** 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 referido depósito temporal, **incluidos los de mayor antigüedad y los recién descargados**, cuyos servicios portuarios hayan sido cancelados.
4. 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 **FARGOLINE** 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 operación de la nave	Abril													
			04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	
SEXP0110S	SANTOS EXPRESS	2020-04-04 09:30	33	44	7	1										
SAEX014E	SAN ANTONIO EXPRESS	2020-04-04 15:10		15	29	1	1	2					2	1		
CERFE002	E.R. FRANCE	2020-04-05 04:45			6	8	7	15	7	7	9					
DPAS014E	LLOYD DON	2020-04-06				14		5	3	23	7	5				

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

	PASCUALE	11:25																	
ALIO20014N	ALIOTH	2020-04-06 12:55						2	3	1	2								
POLY0GI1ZR	POLYNESIA	2020-04-07 14:30																	1
CCES0MH4WW	CMA CGM ESTELLE	2020-04-08 05:50				2			50	17	2	3							
CEXP0109N	CALLAO EXPRESS	2020-04-08 16:50						7	1										2
MAP012N	MAPOCHO	2020-04-08 23:00						1	12										3
LSTR195S	LOUISIANA TRADER	2020-04-08 23:20										2	8						
MPAE2009E	MOL PACE	2020-04-10 00:20							9	9	4								
UNIV141E	ITAL UNIVERSO	2020-04-10 08:12							1	33	22	8							
RADIO50N	RHL AUDACIA	2020-04-10 15:45							1	1	2	2							3
HMB009W	HMM BLESSING	2020-04-11 00:26								8	32	5							1
CTAN0WC5RS	CMA CGM TANYA	2020-04-12 10:20									1	12	37	11					24

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

- 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 por los costos generados según tarifario en caso la solicitud de cita **y/o el retiro de los contenedores se dé con posterioridad al plazo libre de uso de área operativa.**
- En ese sentido, hemos realizado la trazabilidad en nuestro Sistema N4 de las citas gestionadas por **FARGOLINE** en el período objeto de análisis y hemos encontrado la siguiente información:

Estado	Abril							
	04	05	06	07	08	09	10	11
Cancelada	15	1						
Vencida			4	1	2	4	1	1
Usada	29	36	14	13	4	6	69	41
Usada tarde	7	24	31	8	13	17	18	58

- Al cruzar la información de las citas de retiro contra la cantidad de contenedores disponibles detallada en el punto 4 apartado III precedente, puede observarse que el día 4 de abril de 2020 **FARGOLINE** tuvo ciento treinta y seis (136) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó cincuenta y un (51) citas de retiro; el 5 de abril de 2020 tuvo ciento sesenta y dos (162) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó sesenta y un (61) citas de retiro; el 6 de abril de 2020 tuvo ciento sesenta y ocho (168) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó cuarenta y nueve (49) citas de retiro; el 7 de abril de 2020 tuvo doscientos (200) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó veintidós (22) citas de retiro; el 8 de abril

de 2020 tuvo doscientos once (211) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó diecinueve (19) citas de retiro; el 9 de abril de 2020 tuvo doscientos tres (203) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó veintisiete (27) citas de retiro; el 10 de abril de 2020 tuvo doscientos sesenta y seis (266) contenedores, sin embargo sólo solicitó ochenta y ocho (88) citas de retiro; y, el 11 de abril de 2020 tuvo trescientos diez (310) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó cien (100) citas de retiro.

4. Además, se aprecia que de la cantidad de citas gestionadas en esas fechas, no todas fueron usadas por **FARGOLINE** ya que dieciséis (16) citas fueron canceladas por el propio usuario por razones que desconocemos y trece (13) citas se les vencieron, es decir, además de no generar la cantidad de citas suficientes, **FARGOLINE** no usó el 6% de sus citas.
5. Finalmente, hemos efectuado la trazabilidad de las citas no usadas por **FARGOLINE** en nuestro Sistema N4 a fin de evaluar la manera como procedió en la gestión de estas citas y hemos encontrado lo siguiente:

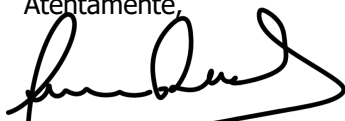
Cita de retiro N°	Fecha y hora de programación de cita	Fecha y hora se canceló la cita	Fecha y hora se completó la cita	Estado
7027795	2020-04-04 00:00	2020-04-03 07:55	-	Cancelada
7027794	2020-04-04 00:00	2020-04-03 07:56	-	Cancelada
7027793	2020-04-04 00:00	2020-04-03 07:56	-	Cancelada
7027792	2020-04-04 00:00	2020-04-03 07:57	-	Cancelada
7027935	2020-04-04 01:00	2020-04-02 22:16	-	Cancelada
7027934	2020-04-04 01:00	2020-04-03 00:18	-	Cancelada
7027933	2020-04-04 01:00	2020-04-03 00:17	-	Cancelada
7027932	2020-04-04 01:00	2020-04-03 00:16	-	Cancelada
7027939	2020-04-04 02:00	2020-04-02 22:11	-	Cancelada
7027938	2020-04-04 02:00	2020-04-02 22:12	-	Cancelada
7027937	2020-04-04 02:00	2020-04-02 22:13	-	Cancelada

7027936	2020-04-04 02:00	2020-04-02 22:14	-	Cancelada
7027942	2020-04-04 03:00	2020-04-02 22:07	-	Cancelada
7027941	2020-04-04 03:00	2020-04-02 22:09	-	Cancelada
7027940	2020-04-04 03:00	2020-04-02 22:10	-	Cancelada
7032939	2020-04-05 20:00	2020-04-05 12:32	-	Cancelada
7034419	2020-04-06 13:00	-	2020-04-06 13:28	Vencida
7034501	2020-04-06 20:00	-	2020-04-06 22:11	Vencida
7034504	2020-04-06 21:00	-	2020-04-06 23:46	Vencida
7034507	2020-04-06 22:00	-	2020-04-06 23:51	Vencida
7035621	2020-04-07 08:00	-	2020-04-07 07:36	Vencida
7037742	2020-04-08 09:00	-	-	Vencida
7037744	2020-04-08 13:00	-	-	Vencida
7039496	2020-04-09 17:00	-	-	Vencida
7039495	2020-04-09 17:00	-	-	Vencida
7039494	2020-04-09 17:00	-	-	Vencida
7039493	2020-04-09 17:00	-	-	Vencida
7040293	2020-04-10 14:00	-	2020-04-10 15:41	Vencida
7043016	2020-04-11 21:00	-	-	Vencida

6. Al respecto, se aprecia que dieciséis (16) citas fueron canceladas por **FARGOLINE** por razones que desconocemos ya que en todas estas citas **FARGOLINE** no asignó el dato del transporte.
7. Asimismo, **FARGOLINE** tuvo trece (13) citas de las cuales las citas N° 7037742, 7037744, 7039496, 7039495, 7039494, 7039493 y 7043016 nunca fueron completadas con el dato del transporte; las citas N° 7034419, 7034501, 7034504, 7034507 y 7040293 fueron completadas con el dato de transporte después de la hora de programación de la cita cuando era evidente que esas citas ya habían perdido su turno; y la cita N° 7035621 fue completada con el dato de transporte en promedio medio hora antes de la hora de programación de la cita, con lo cual el propio **FARGOLINE** se puso en riesgo de no llegar a la hora y perder su turno al salir tarde desde su punto de partida.
8. 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 debe a que **FARGOLINE** 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.
9. Por tanto, se puede concluir que la cantidad de contenedores de importación destinados a **FARGOLINE** 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 **FARGOLINE** 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 Roman 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