

DALC.DPWC.123.2020

Callao, 2 de julio de 2020

Señor

JUAN CARLOS ANDONAIRE CÁCEDA

Apoderado

TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.

Av. Antonio Miro Quesada N° 425, Of. 1210 (Prisma Tower), Magdalena del Mar

Presente.

Referencia: Expediente N° 044-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 28 de mayo de 2020, mediante el cual nos reclaman anular la Factura N° F003-00040781 ascendente a S/ 13,224.02 (trece mil doscientos veinticuatro con 02/100 Soles) incluido IGV emitida por concepto de uso de área operativa - Exp. (Embarque Directo) y la Factura N° F003-00040780 ascendente a S/ 28,667.98 (veintiocho mil seiscientos sesenta y siete con 98/100 Soles) incluido IGV emitida por concepto de uso de área operativa – (Imp.) según indican, debido a que existe un error en la facturación imputable a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, "DPWC"**

Señalan que los días 13, 15 y 16 de abril de 2020 acudieron a las instalaciones de **DPWC** dentro de los plazos establecidos ya que contaban con citas de importación y exportación, sin embargo en los exteriores de la terminal había congestión por falta de atención que generó que sus unidades vehiculares permanecieran más tiempo del programado, lo cual fue comunicado a **DPWC** mediante correo electrónico.

Indican que **DPWC** no cumplió con organizar el acceso de las unidades de transporte que debían ingresar a la terminal con la finalidad de garantizar la continuidad de las operaciones y mantener el flujo de camiones de forma eficiente y así evitar la congestión, perjudicándolos pese a haber generado sus citas y haber acudido a tiempo con la debida diligencia a las instalaciones de **DPWC**. Por tanto, sostienen que de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión no se habría cumplido con el ratio de productividad de atención.

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° F003-00040781 se cobró a **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, TPP)** el servicio de uso de área operativa - Exp. (Embarque Directo) de los siguientes contenedores conforme al siguiente detalle:

Contenedor	Nave	Fecha y hora de Cut off	Fecha y hora límite de libre almacenamiento	Fecha y hora de ingreso de contenedor
HLBU1983243	CARIBBEAN EXPRESS	14/04/2020 18:00	12/04/2020 - 18:00 al 14/04/2020 -18:00	04/04/2020 20:43
HLXU1327319	SANTOS EXPRESS	15/04/2020 03:00	13/04/2020 - 03:00 al 15/04/2020 -03:00	05/04/2020 22:17
AXIU4301586	SANTOS EXPRESS	15/04/2020 03:00	13/04/2020 - 03:00 al 15/04/2020 -03:00	05/04/2020 22:34
APZU4675681	SANTOS EXPRESS	15/04/2020 03:00	13/04/2020 - 03:00 al 15/04/2020 -03:00	05/04/2020 22:46
TGBU5796112	CARIBBEAN EXPRESS	14/04/2020 18:00	12/04/2020 - 18:00 al 14/04/2020 -18:00	04/04/2020 19:35
UACU5632717	CARIBBEAN EXPRESS	14/04/2020 18:00	12/04/2020 - 18:00 al 14/04/2020 -18:00	04/04/2020 19:30
BSIU9146380	CARIBBEAN EXPRESS	14/04/2020 18:00	12/04/2020 - 18:00 al 14/04/2020 -18:00	04/04/2020 19:21

2. Asimismo, hemos verificado que mediante la Factura N° F003-00040780 se cobró a **TPP** 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 de contenedor
APHU7090701	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 01:45
BMOU5650720	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 01:00
CAAU5061332	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 04:13
CAIU6323980	ITAL UNIVERSO	10/04/2020 04:50	12/04/2020 04:50	14/04/2020 11:31
CBHU4372749	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 03:22
CBHU4429736	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:57
CSLU1490590	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:33
CSLU1568364	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 01:32
CSLU1766570	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 00:43

CSLU2002263	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:19
CSLU2448234	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 01:26
CSNU1116422	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 03:01
CSNU1250940	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:50
CSNU1505316	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:32
CSNU1544837	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:50
CSNU6368469	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 02:12
CSNU7427442	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 01:47
CXRU1213710	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 00:24
DFSU2251307	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 03:30
ECMU1962691	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:53
EGHU9483875	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 01:08
EISU8263472	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 02:49
EISU9240173	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 22:07
EITU1132155	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 00:20
EITU1524794	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 00:59
EITU9142273	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 22:34
EITU9143393	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 00:30
EMCU5275435	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 00:15
EMCU5445660	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 22:37
EMCU9793392	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 04:02
FCIU4965130	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 03:52
GAOU6029851	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 01:28
GESU6343573	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 01:03

HLXU4693970	E.R. BERLIN	12/04/2020 23:00	14/04/2020 23:00	15/04/2020 10:48
HMCU9097571	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 22:16
IMTU9071043	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 02:09
MAGU5379186	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 00:25
OCGU8002510	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 00:32
OOCU7230686	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 02:47
OOLU0153780	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 00:38
OOLU0266868	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 03:23
OOLU0917337	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:43
OOLU1535365	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:16
OOLU1749794	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:48
OOLU6174054	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 01:00
OOLU6819343	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 22:06
OOLU9465069	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 00:28
OOLU9637086	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 04:50
OOLU9660194	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 01:23
OOLU9961135	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 02:31
OTPU6084566	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 02:07
RFCU2136856	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 03:24
SEGU1501650	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:35
SLSU2029426	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 03:06
TCKU6536054	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 22:39
TCLU9153230	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 22:12
TCNU2704180	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 01:11

TCNU3366540	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 00:03
TCNU4504833	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 04:04
TCNU6572647	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 23:06
TCNU6675075	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 00:40
TCNU6939938	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 01:10
TEMU6405059	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 02:06
TEMU8954280	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 04:02
TGBU2067570	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:43
TGBU2368785	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:25
TGBU6782319	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	16/04/2020 02:08
TLLU4964830	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 00:06
TRHU2524161	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:26
TRHU3856582	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:39
UETU2496268	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:41
UETU2528112	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 01:54
XINU8162924	E.R. TEXAS	13/04/2020 15:06	15/04/2020 15:06	17/04/2020 01:21
YMLU3641676	ITAL UNIVERSO	10/04/2020 04:50	12/04/2020 04:50	15/04/2020 23:20

II. Evaluación de los argumentos del recurso de reclamo presentado por TPP

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

A. DPWC no cumplió con organizar el acceso de las unidades de transporte que debían ingresar a la terminal con la finalidad de garantizar la continuidad de las operaciones y mantener el flujo de camiones de forma eficiente y así evitar la congestión.

1. Al respecto, es falso que **DPWC** no organice sus operaciones para atender de manera eficiente el ingreso de camiones ya que 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.

2. En efecto, 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Finalmente, 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, los cuales hemos cumplido con acreditar mensualmente ante el OSITRAN. Específicamente, en lo que respecta a la atención al usuario para el retiro de sus mercancías, **DPWC** es responsable 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.

7. 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

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 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.**

8. Además, 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.

III. Sobre el servicio de uso de área operativa – Exp. (Embarque Directo)

1. Al respecto, nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP World Callao S.R.L. debidamente publicado en nuestra página web establece en su artículo 3.3. que el período libre de uso de área operativa en exportaciones es de cuarenta y ocho (48) horas antes del *cut off* de la nave o setenta y dos (72) horas antes del atraque.
2. En ese sentido, hemos verificado que los contenedores HLBU1983243, TGBU5796112, UACU5632717 y BSIU9146380 fueron embarcados en la nave CARIBBEAN EXPRESS, la cual tuvo como fecha y hora de *cut off* el día 14 de abril de 2020 a las 18:00 horas, por ende, el período libre para ingresar dichas unidades sin que se hubiera generado uso de área operativa era de cuarenta y ocho (48) horas antes de ese evento, es decir, desde el 12 de abril de 2020 a las 18:00 horas hasta el 14 de abril de 2020 a las 18:00 horas. Sin embargo, hemos verificado en nuestro sistema N4 que **TPP** ingresó estos contenedores a la terminal mucho antes de esas fechas, esto es el día 4 de abril de 2020 a las 20:43 horas, 19:35 horas, 19:30 horas y 19:21 horas, respectivamente. En consecuencia, la decisión de **TPP** de ingresar los contenedores antes del plazo libre de uso de área operativa de exportaciones establecido en nuestro Reglamento Tarifario es lo que ha generado la configuración de los servicios reclamados cuyo cobro resulta válido.
3. En ese sentido, hemos verificado que los contenedores HLXU1327319, AXIU4301586 y APZU4675681 fueron embarcados en la nave SANTOS EXPRESS, la cual tuvo como fecha y hora de *cut off* el día 15 de abril de 2020 a las 03:00 horas, por ende, el período libre para ingresar dichas unidades sin que se hubiera generado uso de área operativa era de cuarenta y ocho (48) horas antes de ese evento, es decir, desde el 13 de abril de 2020 a las 03:00 horas hasta el día 15 de abril de 2020 a las 03:00 horas. Sin embargo, hemos verificado en nuestro sistema N4 que **TPP** ingresó estos contenedores a la terminal mucho antes de esas fechas, esto es el día 5 de abril de 2020 a las 22:17 horas, 22:34 horas y 22:46 horas, respectivamente. En consecuencia, la decisión de **TPP** de ingresar los contenedores antes del plazo libre de uso de área operativa de exportaciones establecido en nuestro Reglamento Tarifario es lo que ha generado la configuración de los servicios reclamados cuyo cobro resulta válido.

IV. Sobre el servicio de uso de área operativa – (Imp.) y el cumplimiento de las obligaciones de DPWC.

1. Al respecto, nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP World Callao S.R.L. 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 del 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 **TPP** para el recojo de los contenedores fue el sistema por bloque de contenedores. Por tanto, esta opción libremente elegida por el usuario, le otorgaba a **TPP** 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 **TPP** 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 **TPP** 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:

Nave	Término de operaciones de la nave	Abril													
		07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
E.R. FRANCE	2020-04-05 04:45	1													
LLOYD DON PASCUALE	2020-04-06 11:25	156	10	5											
ALIOTH	2020-04-06 12:55	1	4												
CMA CGM ESTELLE	2020-04-08 05:50	2	3	14											1
CALLAO EXPRESS	2020-04-08 16:50		8	14											
MAPOCHO	2020-04-08 23:00			4											
LOUISIANA TRADER	2020-04-08 23:20		1	3											
MOL PACE	2020-04-10 00:20			18	5										
ITAL	2020-04-10			1	68	1	1		1	1					

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

UNIVERSO	08:12																		
RHL AUDACIA	2020-04-10 15:45					16	4	1											
HMM BLESSING	2020-04-11 00:26					5	9	1											
CMA CGM TANYA	2020-04-12 10:20					5	110	31	4										
E.R. BERLIN	2020-04-13 01:12					2	1	26	6	1									
E.R. TEXAS	2020-04-13 15:50								20	69	32	79	15						
FOUMA	2020-04-13 21:40								2	1	2								
APL ESPLANADE	2020-04-14 22:10									1	20	40	27						
SANTOS EXPRESS	2020-04-15 20:50										15	3							
EVER LUNAR	2020-04-16 16:25												13	78	12				

V. **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 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 **TPP** en el período objeto de análisis y hemos encontrado la siguiente información:

Estado	Abril						
	10	11	12	13	14	15	16
Cancelada			5		6		
Vencida	2	1	2	7	6	19	17
Usada	79	15	109	40	55	20	63
Usada tarde	12	14	2	34	32	62	65

- Al cruzar la información de las citas de retiro contra la cantidad de contenedores disponibles detallada en el punto 5 apartado IV precedente, puede observarse que el día 10 de abril de 2020 **TPP** tuvo ciento catorce (114) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó noventa y tres (93) citas de retiro; el 11 de abril de 2020 tuvo doscientos seis (206) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó treinta (30) citas de retiro; el 12 de abril de 2020 tuvo ciento ochenta y cinco (185) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó ciento dieciocho (118) citas de retiro; el 13 de abril de 2020 tuvo doscientos noventa y un (291) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó ochenta y un (81) citas de retiro; el 14 de abril de 2020 tuvo trescientos (300) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó noventa y nueve (99) citas de retiro; el 15 de abril de 2020 tuvo doscientos treinta y seis (236) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó ciento un (101) contenedores disponibles; y, el 16 de abril de 2020 tuvo trescientos veintitrés (323) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó ciento cuarenta y cinco (145) citas de retiro.

4. Además, se aprecia que de la cantidad de citas gestionadas en esas fechas, no todas fueron usadas por **TPP** ya que once (11) citas fueron canceladas y cincuenta y cuatro (54) citas se les vencieron, es decir, además de no generar la cantidad de citas suficientes, el reclamante no usó el 9% de sus citas.
5. Finalmente, hemos efectuado la trazabilidad de las citas no usadas por **TPP** 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	Fecha y hora se canceló la cita	Fecha y hora se completó la cita	Estado
7043765	2020-04-12 23:00	2020-04-12 08:22	-	Cancelada
7043764	2020-04-12 23:00	2020-04-12 08:21	-	Cancelada
7043763	2020-04-12 23:00	2020-04-12 08:21	-	Cancelada
7043762	2020-04-12 23:00	2020-04-12 08:21	-	Cancelada
7043761	2020-04-12 23:00	2020-04-12 08:21	-	Cancelada
7045817	2020-04-14 09:00	2020-04-14 00:27	-	Cancelada
7045815	2020-04-14 09:00	2020-04-14 00:27	-	Cancelada
7045823	2020-04-14 09:00	2020-04-14 00:27	-	Cancelada
7045821	2020-04-14 09:00	2020-04-14 00:27	-	Cancelada
7045819	2020-04-14 09:00	2020-04-14 00:27	-	Cancelada
7045814	2020-04-14 09:00	2020-04-14 00:27	-	Cancelada
7040570	2020-04-10 12:00	-	2020-04-10 13:02	Vencida
7040972	2020-04-10 23:00	-	2020-04-10 20:27	Vencida
7042124	2020-04-11 11:00	-	2020-04-11 10:15	Vencida
7043970	2020-04-12 18:00	-	2020-04-12 16:14	Vencida
7043969	2020-04-12 18:00	-	2020-04-12 16:13	Vencida
7044172	2020-04-13 08:00	-	2020-04-13 06:18	Vencida
7044181	2020-04-13 09:00	-	2020-04-13 08:19	Vencida
7044179	2020-04-13 09:00	-	2020-04-13 08:17	Vencida
7044178	2020-04-13 09:00	-	2020-04-13 08:15	Vencida

7044234	2020-04-13 12:00	-	2020-04-13 09:06	Vencida
7044233	2020-04-13 12:00	-	2020-04-13 09:04	Vencida
7045911	2020-04-13 14:00	-	2020-04-13 13:23	Vencida
7045880	2020-04-14 14:00	-	2020-04-14 14:37	Vencida
7045879	2020-04-14 14:00	-	2020-04-14 14:07	Vencida
7045876	2020-04-14 14:00	-	2020-04-14 13:30	Vencida
7045881	2020-04-14 14:00	-	2020-04-14 14:40	Vencida
7047314	2020-04-14 17:00	-	2020-04-14 07:12	Vencida
7046104	2020-04-14 19:00	-	2020-04-14 17:51	Vencida
7047322	2020-04-15 01:00	-	-	Vencida
7046142	2020-04-15 03:00	-	-	Vencida
7047324	2020-04-15 03:00	-	2020-04-15 03:45	Vencida
7047329	2020-04-15 04:00	-	-	Vencida
7047328	2020-04-15 04:00	-	-	Vencida
7047327	2020-04-15 04:00	-	-	Vencida
7047326	2020-04-15 04:00	-	-	Vencida
7047325	2020-04-15 04:00	-	-	Vencida
7047334	2020-04-15 08:00	-	-	Vencida
7047333	2020-04-15 08:00	-	-	Vencida
7047332	2020-04-15 08:00	-	-	Vencida
7047339	2020-04-15 09:00	-	2020-04-15 10:56	Vencida
7047338	2020-04-15 09:00	-	2020-04-15 10:45	Vencida
7047342	2020-04-15 10:00	-	2020-04-15 10:43	Vencida
7047379	2020-04-15 19:00	-	-	Vencida
7047377	2020-04-15 19:00	-	2020-04-15 19:34	Vencida
7047380	2020-04-15 20:00	-	2020-04-15 20:51	Vencida
7049755	2020-04-15 22:00	-	-	Vencida

7049754	2020-04-15 22:00	-	-	Vencida
7049764	2020-04-16 01:00	-	-	Vencida
7049763	2020-04-16 01:00	-	-	Vencida
7051247	2020-04-16 03:00	-	-	Vencida
7051246	2020-04-16 03:00	-	-	Vencida
7051245	2020-04-16 03:00	-	-	Vencida
7051244	2020-04-16 03:00	-	-	Vencida
7049770	2020-04-16 03:00	-	-	Vencida
7049769	2020-04-16 03:00	-	-	Vencida
7049351	2020-04-16 03:00	-	-	Vencida
7049350	2020-04-16 03:00	-	-	Vencida
7049349	2020-04-16 03:00	-	-	Vencida
7049348	2020-04-16 03:00	-	-	Vencida
7049354	2020-04-16 04:00	-	-	Vencida
7049353	2020-04-16 04:00	-	-	Vencida
7049352	2020-04-16 04:00	-	-	Vencida
7051360	2020-04-16 17:00	-	2020-04-16 13:44	Vencida
7051359	2020-04-16 17:00	-	2020-04-16 13:36	Vencida

6. Al respecto, se aprecia que once (11) citas fueron canceladas por **TPP** por razones que desconocemos. Se observa que todas estas citas no fueron completadas con el dato del transporte, eso significa que **TPP** no asignó transporte para el recojo de contenedores.
7. Asimismo, **TPP** tuvo cincuenta y cuatro (54) citas vencidas de las cuales las citas N° 7047322, 7046142, 7047329, 7047328, 7047327, 7047326, 7047325, 7047334, 7047333, 7047332, 7047379, 7049755, 7049754, 7049764, 7049763, 7051247, 7051246, 7051245, 7051244, 7049770, 7049769, 7049351, 7049350, 7049349, 7049348, 7049354, 7049353 y 7049352 no fueron completadas con el dato del transporte lo que quiere decir que ni siquiera usaron las citas; mientras que las citas N° 7040570, 7045880, 7045879, 7045881, 7047324, 7047339, 7047338, 7047342, 7047377, 7047380 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° 7042124, 7044181, 7044179, 7044178, 7045911 y 7045876 fueron completadas con el dato de transporte entre treinta (30) y cuarenta y cinco (45) 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° 7040972, 7043970, 7043969, 7044172, 7044234, 7044233, 7047314, 7046104, 7051360 y 7051359 completadas con el dato de transporte entre una (1) hora y cuatro (4) horas antes de la hora de programación de uso de esas citas, hemos verificado que no cuentan con Ticket de Rechazo en puerta, eso significa que las unidades vehiculares asignadas para el uso de esas citas no 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 **TPP** 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 **TPP**, 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 **TPP** 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 **TPP** 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