

DALC.DPWC.126.2020

Callao, 2 de julio de 2020

Señor

JUAN CARLOS ANDONARIE 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° 047-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 5 de junio de 2020, mediante el cual nos reclaman anular la Factura N° F003-00042103 ascendente a S/ 289.10 (doscientos ochenta y nueve con 10/100 Soles) incluido IGV y la Factura N° F003-00042102 ascendente a S/ 784.70 (setecientos ochenta y cuatro con 70/100 Soles) incluido IGV emitidas por concepto de re-emisión de citas no utilizadas, así como la Factura N° F003-00042058 emitida por concepto de Energía y Monitoreo de *Reefers* (Imp.) ascendente a USD 86.14 (ochenta y seis con 14/100 Dólares Americanos) 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 24, 25 y 26 de mayo de 2020 acudieron a las instalaciones de la terminal dentro del plazo establecido ya que contaban con citas, sin embargo sus vehículos permanecieron más tiempo de lo programado debido a la congestión existente en los exteriores del puerto por la falta de atención de **DPWC**, lo cual cumplieron con reportar por correo electrónico.

Indican que **DPWC** no cumplió con organizar el acceso de las unidades de transporte con la finalidad de garantizar la continuidad de las operaciones y mantener el flujo de vehículos de forma eficiente y así evitar la congestión, por lo que pueden concluir que de acuerdo con el Contrato de Concesión **DPWC** no habría cumplido con la 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:

1. Al respecto, hemos verificado que mediante la Factura N° F003-00042102 se cobró a **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, TPP)** el recargo por re-emisión

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

dpworldcallao.com.pe

de cita solicitada no utilizada correspondiente a diecinueve (19) eventos conforme al siguiente detalle:

Contenedor	Primera cita	Estado	Segunda Cita	Estado
DFSU2993435¹	7128429	Vencida	7117890	Usada
TTNU2498349	7129000	Vencida	7131279	Usada
PONU8267431	7129001	Vencida	7130988	Usada
MRKU2762267	7129002	Vencida	7130992	Usada
HLBU1456659	7129003	Vencida	7132123	Usada
TCNU4377066	7129004	Vencida	7134001	Usada
BMOU6136700	7131038	Vencida	7135112	Usada
CSLU6304868	7133964	Vencida	7137594	Usada
TEMU7583287	7134005	Vencida	7136474	Usada
EMCU3850690	7134386	Vencida	7136473	Usada
CAIU2998029	7135914	Vencida	7137595	Usada
TRHU2759187	7135915	Vencida	7136495	Usada
CAXU9183903	7135916	Vencida	7136515	Usada
CBHU8604591	7135917	Vencida	7136472	Usada
EISU5697900	7135918	Vencida	7137618	Usada
OCGU2063566	7139192	Vencida	7141198	Usada
TEMU2040693	7141216	Vencida	7141889	Usada
SEGU1855648	7141957	Vencida	7141964	Usada
GLDU9547392	7141959	Vencida	7141968	Usada

2. Asimismo, mediante la Factura N° F003-00042103 se cobró a **TPP** el recargo por re-emisión de cita solicitada no utilizada correspondiente a siete (7) eventos conforme al siguiente detalle:

Contenedor	Primera cita N°	Estado	Segunda cita N°	Estado
OOCU4977620	7129988	Vencida	7130001	Usada
CAIU9204835	7136968	Vencida	7136973	Usada
CAIU9204835	7136969	Vencida	7136973	Usada
CSLU1708018	7139320	Vencida	7139353	Usada
CSLU1708018	7139321	Vencida	7139353	Usada
DRYU9897366	7141391	Vencida	7145551	Usada
DRYU9897366	7141392	Vencida	7145551	Usada

¹ La mercancía contenida en el contenedor DFSU2993435 fue trasegada al contenedor ECMU1873341.

3. Además, hemos verificado que mediante la Factura N° F003-00042058 se cobró a **TPP** los servicios de Energía y Monitoreo de *Reefers* (Imp.) del siguiente contenedor conforme al siguiente detalle:

Contenedor	Nave	Fecha y hora de término de descarga	Fecha y hora límite de energía y monitoreo de reefers	Fecha y hora de retiro del contenedor
HLBU9014400	VALPARAISO EXPRESS	26.05.2020 – 17:40	27.05.2020 – 17:40	27.05.2020 – 19:53

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 gran congestión, incumpliendo con ello la ratio de productividad de atención de acuerdo al Contrato de Concesión.

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. 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.

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 Peruano² 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 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 la validez del cobro del recargo por reemisión de citas no utilizadas

1. Sobre el particular, nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP World Callao S.R.L. 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 debe contar con una cita previamente solicitada. 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

² 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

usuario pierda la cita deberá asumir los cargos para su re-emisión/reimpresión o nueva programación así como todos aquellos costos de ser el caso.

2. Este recargo no constituye la contraprestación de un servicio sino un **cargo administrativo** al cual se encuentran obligados los usuarios en los casos en que no utilicen las primeras citas de retiro gestionadas por causa atribuible a ellos y está sustentado en la utilización extra de recursos por parte de **DPWC** para realizar un proceso de emisión de citas adicional al que corresponde brindar por la prestación del servicio estándar.
3. En ese orden de ideas, hemos efectuado la trazabilidad de las primeras citas dejadas de usar por **TPP** 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 se completó la cita
7128429	23/05/2020 22:00	Vencida	23/05/2020 22:03
7129000	24/05/2020 04:00	Vencida	-
7129001	24/05/2020 04:00	Vencida	-
7129002	24/05/2020 04:00	Vencida	-
7129003	24/05/2020 04:00	Vencida	-
7129004	24/05/2020 04:00	Vencida	-
7131038	24/05/2020 04:00	Vencida	-
7133964	26/05/2020 00:00	Vencida	25/05/2020 23:54
7134005	26/05/2020 04:00	Vencida	26/05/2020 08:26
7134386	26/05/2020 04:00	Vencida	26/05/2020 08:36
7135914	26/05/2020 05:00	Vencida	26/05/2020 06:13
7135915	26/05/2020 05:00	Vencida	26/05/2020 06:49
7135916	26/05/2020 05:00	Vencida	26/05/2020 06:27
7135917	26/05/2020 05:00	Vencida	26/05/2020 08:41
7135918	26/05/2020 05:00	Vencida	26/05/2020 08:50
7139192	27/05/2020 22:00	Vencida	28/05/2020 00:26
7141216	28/05/2020 21:00	Vencida	28/05/2020 19:48
7141957	29/05/2020 01:00	Vencida	28/05/2020 22:28
7141959	29/05/2020 01:00	Vencida	28/05/2020 23:22
7129988	24/05/2020 00:00	Vencida	23/05/2020 18:00
7136968	26/05/2020 03:00	Vencida	26/05/2020 01:39
7136969	26/05/2020 03:00	Vencida	26/05/2020 01:30
7139320	27/05/2020 15:00	Vencida	27/05/2020 11:30

7139321	27/05/2020 15:00	Vencida	27/05/2020 11:30
7141391	30/05/2020 04:00	Vencida	30/05/2020 04:10
7141392	30/05/2020 04:00	Vencida	30/05/2020 04:10

4. Al respecto, **TPP** tuvo veintiséis (26) citas vencidas de las cuales las citas N° 7129000, 7129001, 7129002, 7129003, 7129004 y 7131038 no fueron completadas con el dato del transporte lo que quiere decir que ni siquiera usaron las citas; mientras que las citas N° 7128429, 7134005, 7134386, 7135914, 7135915, 7135916, 7135917, 7135918, 7139192, 7141391 y 7141392 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 la cita N° 7133964 fue completada con el dato del transporte seis (6) minutos antes de la hora de programación antes de la llegada a la terminal desde el almacén.
5. Para el caso de las citas N° 7141216, 7141957, 7141959, 7129988, 7136968, 7136969, 7139320 y 7139321 completadas con el dato de transporte entre una hora y media y seis horas antes de la hora de programación de uso de la cita, hemos verificado que no cuentan con Ticket de Rechazo en puerta, eso significa que las unidades vehiculares asignadas para el uso de esas citas nunca llegaron a nuestras garitas de ingreso.
6. 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.

IV. Sobre el servicio de Energía y Monitoreo de Reefers – (Imp.) y 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 del Tribunal de Controversias de OSITRAN³. 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 del contenedor **HLBU9014400** 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

³ Resolución N° 2 de los Expedientes N° 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17-2018-TSC-OSITRAN.

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 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:

Visita	Nave	Término de operaciones de la nave	Mayo					
			24	25	26	27	28	29
CDBN084E	COSCO DURBAN	2020-05-24 07:25	4	2	31			
FOU20021	FOUMA	2020-05-24 15:42			5			
CCLM0MH5AW	CMA CGM LISA MARIE	2020-05-25 16:58			61	29		
VSX0116N	VALPARAISO EXPRESS	2020-05-26 22:25				9	1	
VLNC029E	VALENCE	2020-05-27 16:40				29	68	2

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