

DALC.DPWC.139.2020

Callao, 8 de julio de 2020

Señor
CARLOS ALBERTO HERNANDEZ LADERA
Apoderado
RANSA COMERCIAL S.A.
Av. Argentina N° 2833, Callao
Presente.-

Referencia: Expediente N° 049-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 9 de junio de 2020 y posterior escrito subsanatorio de admisibilidad de fecha 17 de junio de 2020, mediante el cual nos reclaman anular la Factura N° F003-00040793 emitida por concepto de uso de área operativa – (Imp.) ascendente a S/ 6,603.28 (seis mil seiscientos tres con 28/100 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 solicitaron oportunamente a **DPWC** les otorgase citas para el retiro de sus contenedores, sin embargo no hubo disponibilidad de citas hasta el 16 de abril de 2020, perjudicándolos ya que a esa fecha sus contenedores excedieron el plazo libre de uso de área operativa.

Asimismo, señalan que **DPWC** les entregó contenedores de naves con descarga que no correspondían ya que no estaban contempladas en sus citas de retiro, lo cual fue reportado al área de operaciones de **DPWC**, sin haber obtenido una respuesta.

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 F003-00040793 se cobró a **RANSA COMERCIAL S.A. (en adelante, RANSA)** 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 uso de área operativa	Fecha y hora de retiro de contenedor
TGHU1569010	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 09:19
APZU3929544	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 09:14
TEMU2502739	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 02:17
SEGU1181999	APL ESPLANADE	14/04/2020 18:31	16/04/2020 18:31	17/04/2020 00:12
NYKU9709064	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 21:23
KKTU8251387	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 20:54
NYKU3484037	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 20:26
SEGU1079760	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 20:11
NYKU3775048	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 19:21
TCLU7376180	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 18:49
KKTU8042690	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 18:39
NYKU3693905	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 18:30
RFCU2216144	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 18:28
BEAU2591851	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 18:25
TCKU2385290	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 18:21
TRHU2312711	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 13:06
TCLU1972664	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 12:52
NYKU3660075	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 12:48
NYKU3503498	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 12:34
NYKU9801714	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 11:25
TRLU9107553	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 10:36
NYKU3893014	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 04:15
TEMU5779711	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 04:11
SEGU1955652	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 04:09
CRSU1394923	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 04:06
NYKU3524443	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 04:03
NYKU3629887	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 04:00
NYKU3818197	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 03:52
MOAU0570779	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 03:50
NYKU3240494	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 03:46
TCLU7356286	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 03:11
MOAU1442480	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 02:46
NYKU3721838	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 02:42
NYKU9768128	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 02:41
KKTU7988575	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 02:11
TCLU7532322	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 02:00
TRHU1975730	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 01:52
KKTU8168565	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 01:15
TCLU6863780	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 00:53
MOAU0681330	FOUMA	13/04/2020 21:22	15/04/2020 21:22	16/04/2020 00:24

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

RANSA plantea los siguientes argumentos que refutamos a continuación:

A. Solicitaron oportunamente que DPWC les otorgase citas de retiro, sin embargo no hubo disponibilidad hasta el 16 de abril de 2020, lo cual les perjudicó en su programación de retiro de contenedores.

1. Al respecto, es menester precisar que **DPWC** no tiene la obligación de entregar a **RANSA** todas las citas que requiera, sea en cualquier fecha u horario, con la finalidad de salvaguardar que no se le generen cargos por servicios. Nuestra empresa brinda un servicio público con la infraestructura cuyo diseño y condiciones fueron debidamente aprobados por la Autoridad Portuaria Nacional conforme a los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión. Siendo que esta infraestructura consiste en obras civiles y de equipamiento, tienen una capacidad finita. Lógicamente, debido a la cantidad limitada de garitas de atención y equipamiento portuario, se establece una planificación de la operación a fin de explotar los bienes con la mayor eficiencia posible y así cumplir con los niveles de servicio y productividad establecidos en el Contrato de Concesión.
2. Bajo esta lógica, nuestra representada ha establecido como parte de su operación, un sistema de citas diseñado para racionalizar el uso de la infraestructura. Por ello, **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, con lo cual los usuarios que demoren en solicitar sus citas luego de ocurrida la descarga de sus contenedores tendrán menos probabilidades de encontrar citas inmediatamente disponibles ya que estas habrán sido ocupadas por los usuarios que las hayan solicitado con mayor anticipación.
3. En ese sentido, hemos verificado que en el período de análisis **DPWC** emitió regularmente citas de retiro a todos los depósitos que así lo solicitaron conforme al siguiente detalle:

Depósito Extraportuario ¹	Abril			
	13	14	15	16
Depósito 1	109	97	81	98
Depósito 2	69	77	62	50
Depósito 3	15	42	97	5
Depósito 4	15		34	36
Depósito 5	42	24	39	73
Depósito 6		3		
Depósito 7	41	58	22	14
Depósito 8	11	4	4	4
Depósito 9	55	15	47	44
Depósito 10	81	99	101	145
Depósito 11	77	73	66	80
Depósito 12	4	1	1	
Depósito 13	28	37	65	59
Depósito 14	60	43	77	133
Depósito 15	116	81	55	25
Depósito 16	2	8	10	

¹ Cabe precisar que por razones de confidencialidad mantenemos en reserva los nombres de los depósitos, sin embargo damos fe que la información expuesta es real y constatable.

- Sin perjuicio de lo expuesto, debemos hacer notar que la teoría planteada por **RANSA** sobre que no habría podido retirar sus cuarentena (40) contenedores, detallados en el punto 1 del apartado I precedente, antes del día 16 de abril de 2020 debido a que no contaban con citas de retiro por falta de disponibilidad de las mismas, no se condice con la realidad reflejada en la data de sus citas solicitadas en el período del 13 al 15 de abril de 2020 en donde se puede observar que solicitó cuarenta y siete (47) citas que no usaron: veintinueve (29) de estas las cancelaron por razones que desconocemos y dieciocho (18) citas se vencieron. En consecuencia, se aprecia objetivamente que **RANSA** sí tuvo citas con las que pudo retirar sus cuarenta (40) contenedores entre el 13 y 15 de abril de 2020, sin embargo no las usó.

Estado	Abril			
	13	14	15	16
Cancelada	29			
Vencida	15	3		1

B. DPWC les entregó contenedores de naves que no correspondían ya que no estaban contempladas en la programación de sus citas de retiro, lo cual fue reportado a DPWC sin haber obtenido una respuesta.

- 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.
- 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.
- En ese orden de ideas, hemos constatado en nuestro Sistema N4 que la opción de retiro elegida por **RANSA** para el recojo de los contenedores fue el sistema por bloque de contenedores. Por tanto, esta opción libremente elegida por **RANSA**, le otorgaba el derecho de retirar contenedores disponibles que le hubieran sido asignados, en número igual a la cantidad de citas de retiro que hubiera gestionado, contenedores que **incluyen los de mayor antigüedad y los recién descargados**, cuyos servicios portuarios hayan sido cancelados.
- Además, es necesario puntualizar que la opción de retiro en bloque libremente elegida por **RANSA** no le otorgaba el derecho de solicitar el despacho de uno o varios contenedores específicos ya que ello es propio del otro procedimiento de retiro que en este caso no fue la opción elegida.

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

- En consecuencia, resulta contrario que habiendo gestionado citas por bloque **RANSA** haya solicitado a **DPWC** mediante correo electrónico, que le despache prioritariamente determinados contenedores, esto es, los contenedores de determinadas naves. Por tanto, **DPWC** no tenía la obligación de responder ni atender esta solicitud irregular del usuario.

III. Sobre el cumplimiento de las obligaciones de DPWC

- De acuerdo con lo mencionado, **DPWC** tenía la obligación de entregar a **RANSA** 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.
- 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 **RANSA** 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	Abril				
			13	14	15	16	17
CTAN0WC5RS	CMA CGM TANYA	2020-04-12 10:20	39				
ERB015E	E.R. BERLIN	2020-04-13 01:12	46				
ERTE020E	E.R. TEXAS	2020-04-13 15:50	5	63	42		
FUM20015N	FOUMA	2020-04-13 21:40	7			36	
AES0MH4YW1	APL ESPLANADE	2020-04-14 22:10			24	48	3
CREX013N	CARIBBEAN EXPRESS	2020-04-15 12:20			3		
SEXP0110N	SANTOS EXPRESS	2020-04-15 20:50			8	7	
LUNR033E	EVER LUNAR	2020-04-16 16:25				17	1

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 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 ocurra 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 **RANSA** en el período objeto de análisis y hemos encontrado la siguiente información:

Estado	Abril			
	13	14	15	16
Cancelada		29		
Vencida	15	3		1
Usada	53	49	32	46
Usada tarde	41	16	49	51

3. Sobre el particular, se aprecia que, de la cantidad de citas solicitadas en esas fechas, no todas fueron usadas por **RANSA** ya que veintinueve (29) citas fueron canceladas por el propio usuario por razones que desconocemos y diecinueve (19) citas se les vencieron, es decir, además de no solicitar la cantidad de citas suficientes, **RANSA** no usó el 12% de sus citas.
4. Finalmente, hemos efectuado la trazabilidad de las citas no usadas por **RANSA** 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
7046288	2020-04-14 08:00	2020-04-13 23:51	-	Cancelada
7046287	2020-04-14 08:00	2020-04-13 23:50	-	Cancelada
7046286	2020-04-14 08:00	2020-04-13 23:48	-	Cancelada
7046295	2020-04-14 09:00	2020-04-13 23:52	-	Cancelada
7046294	2020-04-14 09:00	2020-04-13 23:58	-	Cancelada
7046293	2020-04-14 09:00	2020-04-13 23:58	-	Cancelada
7046292	2020-04-14 09:00	2020-04-13 23:57	-	Cancelada
7046302	2020-04-14 10:00	2020-04-14 00:02	-	Cancelada
7046301	2020-04-14 10:00	2020-04-14 00:01	-	Cancelada
7046300	2020-04-14 10:00	2020-04-14 00:01	-	Cancelada
7046299	2020-04-14 10:00	2020-04-14 00:01	-	Cancelada
7046309	2020-04-14 11:00	2020-04-14 00:05	-	Cancelada
7046308	2020-04-14 11:00	2020-04-14 00:04	-	Cancelada
7046307	2020-04-14 11:00	2020-04-14 00:04	-	Cancelada
7046306	2020-04-14 11:00	2020-04-14 00:03	-	Cancelada
7046315	2020-04-14 12:00	2020-04-14 00:07	-	Cancelada
7046314	2020-04-14 12:00	2020-04-14 00:06	-	Cancelada
7046313	2020-04-14 12:00	2020-04-14 00:06	-	Cancelada
7046333	2020-04-14 13:00	2020-04-14 00:07	-	Cancelada
7046340	2020-04-14 14:00	2020-04-14 00:08	-	Cancelada
7046341	2020-04-14 17:00	2020-04-14 00:09	-	Cancelada
7046345	2020-04-14 18:00	2020-04-14 00:10	-	Cancelada
7046350	2020-04-14 19:00	2020-04-14 00:10	-	Cancelada
7046355	2020-04-14 20:00	2020-04-14 00:14	-	Cancelada
7046354	2020-04-14 20:00	2020-04-14 00:11	-	Cancelada
7046363	2020-04-14 21:00	2020-04-14 00:15	-	Cancelada
7046362	2020-04-14 21:00	2020-04-14 00:16	-	Cancelada
7046368	2020-04-14 22:00	2020-04-14 00:16	-	Cancelada
7046367	2020-04-14 22:00	2020-04-14 00:16	-	Cancelada
7045165	2020-04-13 07:00	-	2020-04-13 06:33	Vencida
7044744	2020-04-13 11:00	-	2020-04-13 07:17	Vencida
7044743	2020-04-13 11:00	-	2020-04-13 07:19	Vencida
7044748	2020-04-13 12:00	-	2020-04-13 16:06	Vencida
7045396	2020-04-13 12:00	-	2020-04-13 09:21	Vencida
7045159	2020-04-13 13:00	-	2020-04-13 09:28	Vencida

7045162	2020-04-13 14:00	-	2020-04-13 13:42	Vencida
7045161	2020-04-13 14:00	-	2020-04-13 13:43	Vencida
7045160	2020-04-13 14:00	-	2020-04-13 13:45	Vencida
7044760	2020-04-13 14:00	-	2020-04-13 14:23	Vencida
7044759	2020-04-13 14:00	-	2020-04-13 15:35	Vencida
7044758	2020-04-13 14:00	-	2020-04-13 15:44	Vencida
7044757	2020-04-13 14:00	-	2020-04-13 15:48	Vencida
7044761	2020-04-13 14:00	-	2020-04-13 13:46	Vencida
7045402	2020-04-13 14:00	-	2020-04-13 13:41	Vencida
7046291	2020-04-14 08:00	-	2020-04-14 07:05	Vencida
7046348	2020-04-14 18:00	-	2020-04-14 17:14	Vencida
7049235	2020-04-14 22:00	-	2020-04-14 20:31	Vencida
7050043	2020-04-16 07:00	-	2020-04-16 07:32	Vencida

5. Al respecto, se aprecia que veintinueve (29) citas fueron canceladas por **RANSA** por razones que desconocemos ya que en todas estas citas **RANSA** no asignó el dato del transporte.
6. Asimismo, **RANSA** tuvo diecinueve (19) citas vencidas de las cuales las citas N° 7044748, 7044760, 7044759, 7044758, 7044757 y 7050043 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; mientras que las citas N° 7045165, 7045162, 7045161, 7045160, 7044761, 7045402, 7046291 y 7046348 fueron completadas con el dato de transporte veintisiete (27) minutos, dieciocho (18) minutos, diecisiete (17) minutos, quince (15) minutos, catorce (14) minutos, diecinueve (19) minutos, cincuenta y cinco (55) minutos, cuarenta y seis (46) minutos antes de la hora de programación de la cita con lo cual el propio **RANSA** se puso en riesgo de no llegar a la hora y perder su turno al salir tarde desde su punto de partida.
7. Para el caso de las citas N° 7044744, 7044743, 7045396, 7045159, 7049235 completadas con el dato de transporte tres (3) horas con cincuenta y tres (53) minutos, tres (3) horas con cincuenta y un (51) minutos, dos (2) horas con treinta y nueve (39) minutos, tres (3) horas con treinta y dos (32) minutos y una (1) hora con veintiocho (28) minutos antes de la hora de la cita, hemos verificado que las citas N° 7044743, 7045396 y 7045159 no cuentan con Ticket de Rechazo en puerta lo cual significa que las unidades vehiculares asignadas para el uso de esas citas nunca llegaron a nuestras garitas de ingreso; mientras que las citas N° 7044744 y 7049235 cuentan con Tickets de Rechazo emitidos los días 13 de abril de 2020 a las 17:49 horas y 15 de abril de 2020 a las 01:38 horas, respectivamente, por motivo de cita expirada ya que las unidades vehiculares asignadas para el uso de esas citas se acercaron a nuestras garitas de ingreso cuando ya había vencido el plazo de programación, incluso el periodo de tolerancia.
8. Por tanto, considerando la información antes reseñada es posible inferir que la permanencia de los contenedores objeto de reclamo en nuestras instalaciones en exceso de las 48 horas de uso de área operativa se debe a que **RANSA** no usó las citas de retiro solicitadas, 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 acumulados en nuestro patio de contenedores generando los servicios respectivos, se que originó por el retiro tardío imputable estrictamente a **RANSA** 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