

**DALC.DPWC.129.2020**

Callao, 2 de julio de 2020

Señor  
**JOHAN ALBERTO ESCARATE FARFAN**  
Apoderado  
**SAKJ DEPOT S.A.C.**  
Av. Argentina N° 4006, Callao  
Presente.-

Referencia: Expediente N° 052-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 10 de junio de 2020, mediante el cual nos reclaman dejar sin efecto el cobro de la Factura N° F003-00042100 emitida por concepto de re-emisión de citas no utilizada ascendente a S/ 1,115.10 (mil ciento quince con 10/100 Soles) incluido IGV según indican, debido a que este cobro devendría en indebido por razones imputables a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, "DPWC")**.

Señalan que el 23 y 24 de mayo de 2020 sus despachos no se realizaron con total normalidad y fluidez ya que hubo extrema congestión para ingresar a las instalaciones del puerto. Ante esa situación solicitaron por correo electrónico a **DPWC** les brindase el apoyo para agilizar el ingreso de sus vehículos antes de que sus citas se venzan, sin embargo no obtuvieron respuesta alguna, por lo que sus vehículos permanecieron varias horas en cola y finalmente sus citas se les vencieron.

Además, indican que la actual situación de emergencia que atraviesa el país les ha generado diversos inconvenientes en el retiro de sus mercancías, por lo que consideran ilegal el cobro efectuado por re-emisión de citas no utilizadas ya que **DPWC** no prestó un servicio de calidad y no les brindó las facilidades para retirar sus mercancías; asimismo, porque las contingencias surgidas por la coyuntura nacional y mundial no son de su responsabilidad por lo que no podrían asumir sus consecuencias.

Luego del análisis efectuado, hemos determinado que su reclamo es **INFUNDADO** por las siguientes razones:

**I. Sobre los servicios objeto de reclamo:**

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

**[dpworldcallao.com.pe](http://dpworldcallao.com.pe)**

1. Al respecto, hemos verificado que mediante la Factura N° F003-00042100 se cobró a **SAKJ DEPOT S.A.C. (en adelante, SAKJ DEPOT)** el recargo por re-emisión de cita solicitada no utilizada correspondiente a veintisiete (27) eventos conforme al siguiente detalle:

Contenedor	Primera cita N°	Estado	Segunda cita N°	Estado
CSNU7126161	7133495	Vencida	7133526	Usada
CSNU6150590	7135555	Vencida	7138340	Usada
TRLU9297113	7135554	Vencida	7138299	Usada
APZU3422740	7134909	Vencida	7138335	Usada
CMAU0451992	7134910	Vencida	7136869	Usada
BEAU4153598	7134911	Vencida	7138300	Usada
TLLU2336407	7134912	Vencida	7136877	Usada
TCLU7208205	7134913	Vencida	7138294	Usada
CMAU0720807	7134914	Vencida	7136876	Usada
TLLU2786467	7135556	Vencida	7137392	Usada
WHLU7723450	7135557	Vencida	7138332	Usada
CMAU3150375	7135558	Vencida	7136847	Usada
TCLU7662877	7135559	Vencida	7136871	Usada
CMAU1465497	7135560	Vencida	7138339	Usada
HJMU2118572	7135561	Vencida	7138336	Usada
TRLU9620437	7134915	Vencida	7138333	Usada
CGMU9305940	7134916	Vencida	7138301	Usada
CMAU0775060	7134917	Vencida	7138297	Usada
BMOU1293585	7135562	Vencida	7136848	Usada
CMAU0748403	7135563	Vencida	7136880	Usada
APZU3802591	7135564	Vencida	7134937	Usada
TGHU1258152	7135565	Vencida	7138292	Usada
CMAU2071775	7135568	Vencida	7138337	Usada
SEGU2044455	7135569	Vencida	7136870	Usada
APZU3906770	7135570	Vencida	7138344	Usada
TCLU3959147	7135571	Vencida	7136875	Usada
CMAU3134097	7135572	Vencida	7136872	Usada

## II. **Evaluación de los argumentos del recurso de reclamo presentado por SAKJ DEPOT**

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

### A. **La actual situación de emergencia que atraviesa el país les ha generado diversos inconvenientes en el retiro de sus mercancías debido a las restricciones que se presentan para transitar.**

1. Respecto a las circunstancias de la coyuntura del estado de emergencia, debemos precisar que el artículo 9.3 del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que declaró el Estado de Emergencia Nacional y sucesivas prórrogas y modificatorias, exceptuó de la limitación al libre tránsito por las vías de uso público, al transporte de carga y mercancías, por lo que **SAKJ DEPOT** podía operar con normalidad y por ende retirar los contenedores en las fechas objeto de análisis.

**2. La gran congestión existente en las afueras del terminal hizo que sus unidades vehiculares permanecieran en cola por horas y que en ese lapso se vencieran sus citas.**

1. Respecto al argumento de la congestión externa, el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN ya se ha pronunciado sobre este tema y ha establecido que la congestión vehicular para ingresar a las instalaciones no es imputable a la entidad prestadora, según se aprecia en la Resolución N° 03 de fecha 19 de julio de 2011 emitida en el Expediente N° 001-2011-TSC-OSITRAN.
2. Es evidente que nuestra empresa no puede hacerse responsable por factores externos y que escapan a nuestro control, tales como la congestión vehicular en una vía de transporte público, por lo cual la congestión vehicular no puede ser utilizada como argumento por su empresa para justificar el retiro tardío de sus contenedores.
3. Sin perjuicio de ello, podemos concluir que una de las causas por las que se origina la congestión en las afueras de la terminal sería la gran cantidad de camiones que se estacionan en las vías que se dirigen al puerto tal como lo ha señalado la Autoridad Portuaria Nacional mediante el Comunicado N° 013-2020-APN de fecha 15 de junio de 2020 el cual adjuntamos como Anexo 1. En dicho comunicado la APN informó la ampliación del control en las vías de acceso a los terminales portuarios ya que encontró en un monitoreo realizado a los camiones que permanecen en cola en las afueras del puerto, que hasta el 44% de estos vehículos **no tenían cita, la cita estaba vencida o con horas de anticipación**, lo cual vendría afectando el flujo de vehículos que sí tenían cita y se encontraban dentro del margen de tolerancia.

**III. Sobre la validez del cobro del recargo por reemisión de citas no utilizadas**

1. Sobre el particular, nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial debidamente publicado en nuestra página web, establece que el ingreso de las unidades de transporte de carga a la terminal para el retiro o entrega de contenedores se realiza a través de una cita previamente. 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.
2. En ese orden de ideas, hemos efectuado la trazabilidad de las primeras citas dejadas de usar por **SAKJ DEPOT** en nuestro Sistema N4 a fin de evaluar la manera como procedió el depósito temporal en la gestión de las mismas y hemos encontrado lo siguiente:

<b>Primera cita N°</b>	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora de programación de cita</b>	<b>Fecha y hora se completó la cita</b>
<b>7133495</b>	Vencida	25/05/2020 04:00	25/05/2020 03:26
<b>7134909</b>	Vencida	26/05/2020 01:00	-
<b>7134910</b>	Vencida	26/05/2020 01:00	-
<b>7134911</b>	Vencida	26/05/2020 01:00	-
<b>7134912</b>	Vencida	26/05/2020 02:00	-
<b>7134913</b>	Vencida	26/05/2020 02:00	-
<b>7134914</b>	Vencida	26/05/2020 02:00	-
<b>7134915</b>	Vencida	26/05/2020 03:00	-

<b>7134916</b>	Vencida	26/05/2020 03:00	-
<b>7134917</b>	Vencida	26/05/2020 03:00	-
<b>7135554</b>	Vencida	26/05/2020 00:00	-
<b>7135555</b>	Vencida	26/05/2020 00:00	-
<b>7135556</b>	Vencida	26/05/2020 01:00	-
<b>7135557</b>	Vencida	26/05/2020 01:00	-
<b>7135558</b>	Vencida	26/05/2020 01:00	-
<b>7135559</b>	Vencida	26/05/2020 02:00	-
<b>7135560</b>	Vencida	26/05/2020 02:00	-
<b>7135561</b>	Vencida	26/05/2020 02:00	-
<b>7135562</b>	Vencida	26/05/2020 03:00	-
<b>7135563</b>	Vencida	26/05/2020 03:00	-
<b>7135564</b>	Vencida	26/05/2020 03:00	-
<b>7135565</b>	Vencida	26/05/2020 04:00	26/05/2020 06:48
<b>7135568</b>	Vencida	26/05/2020 05:00	-
<b>7135569</b>	Vencida	26/05/2020 05:00	-
<b>7135570</b>	Vencida	26/05/2020 05:00	-
<b>7135571</b>	Vencida	26/05/2020 05:00	-
<b>7135572</b>	Vencida	26/05/2020 05:00	-

3. Al respecto, **SAKJ DEPOT** tuvo veintisiete (27) citas vencidas de las cuales las citas N° 7134909, 7134910, 7134911, 7134912, 7134913, 7134914, 7134915, 7134916, 7134917, 7135554, 7135555, 7135556, 7135557, 7135558, 7135559, 7135560, 7135561, 7135562, 7135563, 7135564, 7135568, 7135569, 7135570, 7135571 y 7135572 no fueron completadas con el dato del transporte lo que quiere decir que ni siquiera usaron las citas; mientras que la cita N° 7135565 fue completada con el dato de transporte después de la hora de programación, es decir, la asignación del transporte se realizó fuera de hora cuando ya era evidente que ya habían perdido su turno; y finalmente la cita N° 7133495 fue completada con el dato del transporte treinta y cuatro (34) minutos antes de la hora de programación antes de la llegada a la terminal desde el almacén.
4. Por tanto, se puede concluir que la causa que originó el cobro del recargo es imputable estrictamente al usuario ya que no usó oportunamente las primeras citas gestionadas por razones el propio usuario podrá explicar conforme a lo expuesto en los párrafos precedentes, y por ende el recargo por la re-emisión de citas no utilizadas para el retiro de sus contenedores es válido.

Cabe señalar que en aplicación del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de **DP WORLD CALLAO S.R.L.**, el usuario podrá presentar un recurso impugnatorio ante nuestra empresa en el plazo de quince (15) días de notificada la presente.

Atentamente,

  
**Francisco Roman Ortiz**  
 Apoderado



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](http://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](mailto:cccre@apn.gob.pe).

**AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL**

Callao, 15 de junio de 2020

[www.apn.gob.pe](http://www.apn.gob.pe)

Av. Santa Rosa 135  
La Perla, Callao - Perú  
Teléfono: (511) 630 - 9600