

**DALC.DPWC.142.2020**

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° 057-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 17 de junio de 2020, mediante el cual nos reclaman anular la Factura N° F003-00040931 emitida por concepto de uso de área operativa (Imp.) ascendente a S/ 5,612.79 (cinco mil seiscientos doce con 79/100 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 en el periodo del 19 al 22 de abril de 2020, **DPWC** les entregó contenedores de naves con descarga del 19 y 20 de abril de 2020 en lugar de entregarle los contenedores descargados el 18 de abril de 2020, lo cual generó el cobro objeto de reclamo.

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 F003-00040931 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 libre almacenamiento	Fecha y hora de retiro de contenedor
<b>APHU6248726</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 18:52
<b>APZU4546555</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 18:15

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

<b>BEAU2174272</b>	CAUTIN	18/04/2020 14:21	20/04/2020 14:21	21/04/2020 15:59
<b>BMOU1408494</b>	CAUTIN	18/04/2020 14:21	20/04/2020 14:21	22/04/2020 04:41
<b>BSIU9141706</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 04:49
<b>CLHU8876579</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 02:54
<b>FDCU0127119</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 12:40
<b>FSCU8371310</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 13:27
<b>HLBU1660981</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 13:13
<b>HLBU1828720</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 18:44
<b>HLBU2104014</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 18:16
<b>HLXU6320425</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 12:44
<b>HLXU8303366</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 04:14
<b>SEGU1048137</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 22:18
<b>SEGU2078985</b>	CAUTIN	18/04/2020 14:21	20/04/2020 14:21	22/04/2020 04:22
<b>TCKU2581883</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 18:45
<b>TCLU5888910</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 03:02
<b>TCNU7714685</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	21/04/2020 18:35
<b>TRHU2120215</b>	GUAYAQUIL EXPRESS	18/04/2020 11:09	20/04/2020 11:09	22/04/2020 11:14

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

Con ocasión del presente recurso de reclamo **RANSA** plantea el siguiente argumento que refutamos a continuación:

### A. En el período del 19 al 22 de abril de 2020, RANSA envió sus unidades vehiculares para recoger sus contenedores, sin embargo DPWC les entregó contenedores con fecha de descarga del 19 y 20 de abril, en lugar de entregarles los contenedores descargados el 18 de abril de 2020, lo cual generó los servicios objeto de reclamo.

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 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 OSITRAN<sup>1</sup>. 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 **RANSA** para el recojo de los contenedores fue el sistema por bloque. Por tanto, esta opción libremente elegida por **RANSA**, le otorgaba el derecho de retirar sus 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.
4. 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.
5. 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 descargados de determinadas naves en lugar de otras. Por tanto, **DPWC** no tenía la obligación de responder ni atender esta solicitud irregular del usuario.
6. Sin perjuicio de lo expuesto, debemos hacer notar que la teoría planteada por **RANSA** sobre que no habría podido retirar sus diecinueve (19) contenedores detallados en el punto 1 del apartado I precedente debido a que en el período del 19 al 22 de abril de 2020 **DPWC** sólo despachó contenedores descargados el 19 y 20 de abril de 2020 en lugar de aquellos descargados el 18 de abril de 2020, no se condice con la realidad ya que se observa de la información histórica de los contenedores despachados en ese lapso que **DPWC** despachó ciento cuatro (104) contenedores descargados de la nave GUAYAQUIL EXPRESS el 18 de abril de 2020 y cuarenta y nueve (49) contenedores descargados de la nave CAUTIN el 18 de abril de 2020. Por tanto, no es correcto afirmar que **DPWC** no entregó contenedores descargados el 18 de abril de 2020 en las precitadas fechas.

Nave	Término de operaciones de la nave	Abril				
		18	19	20	21	22
GUAYAQUIL EXPRESS	2020-04-18 11:55	81	77	12	15	1
CAUTIN	2020-04-18 14:58	12	48		1	2

### III. **Sobre el cumplimiento de las obligaciones de DPWC**

1. 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 hubiera gestionado.
2. 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

<sup>1</sup> Resolución N° 2 de los Expedientes N° 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17-2018-TSC-OSITRAN.

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				
			18	19	20	21	22
MEH2010E	MEHUIN	2020-04-17 09:52	2				
GEXP0112S	GUAYAQUIL EXPRESS	2020-04-18 11:55	81	77	12	15	1
CSCA2011E	CAUTIN	2020-04-18 14:58	12	48		1	2
LANTE010	LOS ANGELES TRADER	2020-04-19 14:30		3			
CSAS140E	CSCL ASIA	2020-04-19 23:12		25	17	1	
ALIO20016N	ALIOTH	2020-04-20 03:20			20	4	

#### 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		
	18	19	20
Vencida	30	4	
Usada	28	106	19
Usada tarde	74	52	28

- Al cruzar la información de las citas de retiro contra la cantidad de contenedores disponibles detallada en el punto 2 del apartado III precedente, puede observarse que el día 18 de abril de 2020 **RANSA** tuvo doscientos cincuenta y un (251) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó ciento treinta y dos (132) citas de retiro; el 19 de abril de 2020 tuvo doscientos dos (202) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó ciento sesenta y dos (162) citas de retiro; y, el 20 de abril de 2020 tuvo setenta y tres (73) contenedores disponibles, sin embargo sólo solicitó cuarenta y siete (47) citas de retiro.
- Además, se aprecia que de la cantidad de citas gestionadas en esas fechas, no todas fueron usadas por **RANSA** ya que treinta y cuatro (34) citas se les vencieron, es decir, además de no generar la cantidad de citas suficientes, **RANSA** no usó el 9% de sus citas.
- 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 completó la cita	Estado
7053500	2020-04-18 00:00	2020-04-17 21:15	Vencida
7053499	2020-04-18 00:00	2020-04-17 21:15	Vencida
7054463	2020-04-18 00:00	2020-04-17 23:51	Vencida
7054462	2020-04-18 00:00	2020-04-17 23:56	Vencida
7054461	2020-04-18 00:00	2020-04-17 23:35	Vencida
7054460	2020-04-18 00:00	2020-04-17 23:35	Vencida
7053504	2020-04-18 01:00	2020-04-17 22:25	Vencida
7053505	2020-04-18 01:00	2020-04-17 22:24	Vencida
7053503	2020-04-18 01:00	2020-04-17 22:26	Vencida
7053502	2020-04-18 01:00	2020-04-17 22:26	Vencida
7054467	2020-04-18 01:00	2020-04-18 00:10	Vencida
7054466	2020-04-18 01:00	2020-04-18 00:09	Vencida
7054465	2020-04-18 01:00	2020-04-18 00:09	Vencida
7054464	2020-04-18 01:00	2020-04-18 00:02	Vencida
7054473	2020-04-18 02:00	-	Vencida
7054472	2020-04-18 02:00	-	Vencida
7054471	2020-04-18 02:00	-	Vencida
7054470	2020-04-18 02:00	-	Vencida
7054469	2020-04-18 02:00	-	Vencida
7054468	2020-04-18 02:00	-	Vencida
7054479	2020-04-18 03:00	-	Vencida
7054478	2020-04-18 03:00	-	Vencida
7054477	2020-04-18 03:00	-	Vencida
7054476	2020-04-18 03:00	-	Vencida
7054475	2020-04-18 03:00	-	Vencida
7054474	2020-04-18 03:00	-	Vencida
7055350	2020-04-18 17:00	2020-04-18 14:43	Vencida
7055361	2020-04-18 18:00	2020-04-18 15:47	Vencida
7054849	2020-04-18 20:00	2020-04-18 18:52	Vencida
7054848	2020-04-18 20:00	2020-04-18 18:50	Vencida
7055410	2020-04-19 03:00	2020-04-19 05:14	Vencida
7055968	2020-04-19 03:00	2020-04-19 04:24	Vencida
7055970	2020-04-19 04:00	2020-04-19 05:58	Vencida
7057444	2020-04-19 09:00	-	Vencida

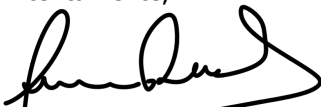
6. Asimismo, **RANSA** tuvo treinta y cuatro (34) citas vencidas de las cuales las citas N° 7054473, 7054472, 7054471, 7054470, 7054469, 7054468, 7054479, 7054478, 7054477, 7054476, 7054475, 7054474 y 7057444 nunca fueron completadas con el dato del transporte; las citas N° 7055410, 7055968 y 7055970 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, las citas N° 7054463, 7054462, 7054461, 7054460, 7054467, 7054466, 7054465 y 7054464 fueron completadas con el dato de transporte nueve (9) minutos, cuatro (4) minutos, veinticinco (25) minutos, veinticinco (25) minutos, cincuenta (50) minutos, cincuenta y un (51) minutos, cincuenta y un (51) minutos y

cincuenta y ocho (58) 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° 7053500, 7053499, 7053504, 7053505, 7053503, 7053502, 7055350, 7055361, 7054849 y 7054848 completadas con el dato de transporte dos (2) horas y cuarenta y cinco (45) minutos, dos (2) horas y cuarenta y cinco (45) minutos, dos (2) horas con treinta y cinco (35) minutos, dos (2) horas con treinta y seis (36) minutos, dos (2) horas con treinta y seis (36) minutos, dos (2) horas con treinta y seis (36) minutos, dos (2) horas con diecisiete (17) minutos, dos (2) horas trece (13) minutos, una (1) hora con ocho (8) minutos y una (1) hora con diez (10) minutos, respectivamente, antes de la hora de la cita, hemos verificado que las citas N° 7053504, 7053502, 7055361, 7054849 y 7054848 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, la cita N° 7055350 cuenta con dos Ticket de Rechazo emitidos el 18 de abril de 2020 a las 18:36 horas y a las 19:28 horas, respectivamente, el primero porque la unidad vehicular asignada no tuvo su placa visible y el segundo porque la cita estaba incompleta, es decir, no contaban con los datos de transporte; y, finalmente las citas N° 7053500, 7053499, 7053505 y 7053503 cuentan con Ticket de Rechazo emitidos el 18 de abril de 2020 a las 12:15 horas, 12:20 horas, 01:48 horas y 01:16 horas respectivamente, debido a que en esas horas **RANSA** no contaba con contenedores disponibles en esos horarios.
8. Por tanto, se puede concluir que la cantidad de contenedores acumulados en nuestro patio de contenedores generando los servicios respectivos, se originó por el retiro tardío imputable estrictamente a **RANSA** ya que de este dependía la programación diligente, 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