

**DALC.DPWC.273.2020**

Callao, 13 de noviembre de 2020

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

Referencia: Expediente N° 095-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 30 de octubre de 2020, mediante el cual nos reclaman dejar sin efecto el cobro de la Factura N° F003-00046370 emitida por concepto de cargo por cita no utilizada ascendente a S/ 289.10 (doscientos ochenta y nueve 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 desde el 20 de octubre de 2020 se presentaron diversos inconvenientes para el normal retiro de las mercancías derivados de la situación que atraviesa el país y las restricciones que se presentan al transitar, así como la poca asignación de recursos necesarios para el retiro de las mercancías responsabilidad de **DPWC**.

Indican que **DPWC** les otorgó citas para el retiro de sus contenedores, pero estas no pudieron ser usadas debido a que se presentaron largas colas para el ingreso a la terminal, lo cual fue debidamente informado a **DPWC**. Asimismo, que dicha congestión es generada por el deficiente servicio que brinda **DPWC** para el ingreso de los vehículos al puerto.

Por tanto, consideran ilegal el cobro efectuado por el cargo por cita no utilizada ya que **DPWC** no prestó un servicio de calidad y no les brindó las facilidades para el ingreso a sus instalaciones dentro del plazo razonable, lo que generó el vencimiento de sus citas.

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)



10:35

1. Al respecto, hemos verificado que mediante la Factura N° F003-00046370 se cobró a **SAKJ DEPOT S.A.C. (en adelante, SAKJ DEPOT)** el cargo por cita no utilizada correspondiente a siete (7) eventos conforme al siguiente detalle:

Cita N°	Estado
7450782	Vencida
7450968	Vencida
7450971	Vencida
7450972	Vencida
7450991	Vencida
7451194	Vencida
7451195	Vencida

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

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

### A. SAKJ DEPOT tuvo inconvenientes para el normal retiro de las mercancías derivados de la situación que atraviesa el país y las restricciones que se presentan al transitar.

1. Al respecto, las citas no usadas cuyo sobre se reclaman corresponden al 20 y 21 de octubre de 2020 y en dicho periodo se encontraba vigente el Decreto Supremo N° 156-2020-PCM el cual solo estableció una cuarentena focalizada en las provincias de Abancay, Huamanga y Huánuco, por lo que no han existido restricciones para transitar en Lima y Callao durante ese periodo que hubiesen podido afectar el normal retiro de las mercancías de **SAKJ DEPOT**.

### B. La poca asignación de recursos en la operación por parte de DPWC estaría ocasionando que sus citas se venzan y sus contenedores no puedan ser retirados a tiempo permaneciendo en la terminal en exceso del plazo libre de almacenamiento.

1. Al respecto, debemos precisar que **SAJK DEPOT** afirma sin mayores pruebas que **DPWC** habría asignado pocos recursos en la operación cuando en el periodo bajo análisis hemos operado con normalidad las veinticuatro horas del día.
2. Además, debemos precisar que, en virtud del Contrato de Concesión, **DPWC** está obligado únicamente 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.
3. En lo que respecta a la atención al usuario para el retiro de sus mercancías, **DPWC** es responsable únicamente por el despacho de los contenedores **dentro de nuestra terminal**. A continuación, precisamos la parte pertinente del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano<sup>1</sup> que hace referencia a esta obligación de entrega:

<sup>1</sup> 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](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)

- **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.

4. 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.**
  5. Asimismo, 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.
  6. En ese sentido, puede observarse que en realidad lo que **SAKJ DEPOT** manifiesta se trataría de un problema externo a la operación de **DPWC** ya que sostiene que no pudo ingresar a la terminal por problemas de congestión en las afueras del puerto y por ello no usó sus citas ya que estas se les vencieron, es decir, sus vehículos ni siquiera habrían ingresado a nuestras instalaciones. Por tanto, la causa sería externa y más bien vinculada a la propia gestión de **SAKJ DEPOT** en el retiro de los contenedores objeto de reclamo.
  7. En efecto, debemos precisar que como parte del procedimiento de retiro de contenedores a la terminal, al llegar a nuestras garitas de ingreso los camiones que tienen algún motivo que les impida ingresar, como por ejemplo una cita vencida, deben retirarse y para ello **DPWC** registra el evento en su sistema indicando el motivo del mismo y emitiendo un ticket como constancia. **En ese sentido, hemos verificado en nuestro sistema que SAKJ DEPOT no registra rechazos en puerta para las citas cuyo cobro reclama, lo que significa que sus unidades vehiculares ni siquiera llegaron a nuestras garitas de ingreso.**
- C. La gran congestión existente en las afueras del terminal hizo que sus unidades vehiculares permanecieran en cola por horas y por lo tanto 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, 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.

### **III. Sobre la validez del cobro del cargo por cita no utilizada**

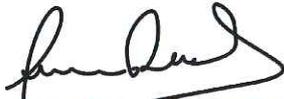
1. Sobre el particular, nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial, debidamente publicado en nuestra página web, establece que no habrá un costo por solicitud ni emisión de la primera cita y que, **a fin de permitir el uso de la infraestructura portuaria a otros usuarios, DP World Callao impondrá un cargo por cita no utilizada conforme a lo establecido en el Tarifario, ya sea que esta haya sido cancelada o haya expirado.**
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 en la gestión de las mismas y hemos encontrado lo siguiente:

<b>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>7450782</b>	Vencida	20/10/2020 07:00	20/10/2020 07:10
<b>7450968</b>	Vencida	21/10/2020 01:00	-
<b>7450971</b>	Vencida	21/10/2020 02:00	-
<b>7450972</b>	Vencida	21/10/2020 02:00	-
<b>7450991</b>	Vencida	21/10/2020 11:00	-
<b>7451194</b>	Vencida	21/10/2020 12:00	-
<b>7451195</b>	Vencida	21/10/2020 12:00	-

3. Al respecto, se aprecia que **SAKJ DEPOT** tuvo siete (7) citas vencidas de las cuales las citas N° 7450968, 7450971, 7450972, 7450991, 7451194 y 7451195 no fueron completadas con el dato del transporte lo que quiere decir que ni siquiera asignaron flota vehicular para usar esas citas; mientras que la cita N° 7450782 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 habían perdido su turno.
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 que el propio usuario podrá explicar conforme a lo expuesto en los párrafos precedentes, y por ende el cargo por cita no utilizada 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

## Anexo 1



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 1900



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) 830 9600 Anexo 1508 – Cel: 998198517 – 980873780- 946238584- 946238117 – 946238614, así como el correo electrónico [ccore@apn.gob.pe](mailto:ccore@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

## Marzia Gallo

---

**De:** Christian Humber Ramos Dominguez <cramos@savar.com.pe>  
**Enviado el:** viernes, 30 de octubre de 2020 16:01  
**Para:** callao.reclamos@dpworldcallao.com; Callao Servicio al Cliente; Marzia Gallo  
**CC:** Royer Azañero Alvarez; Betsy Peña Apaza; Rebeca Garcia Rodriguez  
**Asunto:** RECLAMO DE FACTURA N° F003-00046370 - COBRO INDEBIDO DE RE-EMISIÓN DE CITAS UTILIZADAS  
**Datos adjuntos:** DNI JOHAN.pdf; DEMORAS EXCESIVAS FOUMA MUMBAI.pdf; RECLAMO F N° F003-00046370.pdf; VP - JESCARATE - SAKJ DEPOT - 03.09.2020 (1).pdf

---

**CAUTION:** This email originated from outside of DP World Callao. Do not click links or open attachments unless you recognize the sender and know the content is safe.

**ATENCIÓN:** Este email ha sido originado fuera de DP World Callao. No haga doble click o abra adjuntos a menos que reconozca al remitente y sepa que el contenido del adjunto es seguro.

---

**Estimados Sres. DP WORLD CALLAO**

Buenas tardes,

Mediante la presente interponemos reclamo por el cobro indebido de Re-emisión de citas no utilizadas efectuado mediante la Factura N° F003-00046370.

Se adjunta escrito de reclamo, vigencia de poder y DNI de nuestro apoderado.

Saludos cordiales,

