

DALC.DPWC.029.2021

Callao, 15 de febrero de 2021

Señor

JUAN CARLOS ANDONAIRE 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° 006-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo recibido con fecha 26 de enero de 2021, mediante el cual reclaman a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, "DPWC")** haber realizado un cobro indebido en las Facturas N° F001-00516371, F001-00516370, F001-00516375, F001-00516374, F001-00516378, F001-00516376, F001-00516383, F001-00516382, F001-00516390, F001-00516389, F001-00516394, F001-00516393 y F001-00515998 por los conceptos de cargo por cita no utilizada y cargo por arribo tardío, por lo que nos solicitan la anulación de estas facturas.

Señalan que el día 18 de enero de 2021 solicitaron a **DPWC** les emita citas para el ingreso de sus contenedores quien respondió que contarían con disponibilidad desde las 09:00 horas; sin embargo, luego les habrían indicado que recién el día 19 de enero de 2021 a las 10:00 horas les podrían confirmar la disponibilidad de las citas.

Posteriormente, sostienen que tuvieron problemas con el uso de sus citas de ingreso debido a la congestión existente en los exteriores de la terminal ya que ello habría ocasionado que sus unidades de transporte permaneciesen más tiempo de lo programado. Asimismo, comunicaron mediante correo electrónico a **DPWC** de esta situación.

En ese sentido, indican que **DPWC** no habría cumplido con organizar el acceso de las unidades de transporte que debían ingresar al puerto con la finalidad de garantizar la continuidad de las operaciones y mantener el flujo de camiones de forma eficiente evitando la congestión, por lo que concluyen que **DPWC** habría incumplido con la ratio de productividad de atención.

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

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

dpworldcallao.com.pe

- Al respecto, hemos verificado que mediante las Facturas N° F001-00516371, F001-00516375, F001-00516378, F001-00516383, F001-00516390 y F001-00516394 se cobró a **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, "TPP")** el cargo por arribo tardío – solicitud del cliente después del *Cut off* de los contenedores EMCU5419996, SEGU9858659, EMCU5389989, EMCU5485046, SEGU9855876 y SZLU9708014, respectivamente.
- Asimismo, hemos constatado que mediante las Facturas N° F001-00516370, F001-00516374, F001-00516376, F001-00516382, F001-00516389, F001-00516393 y F001-00515998 se cobró a **TPP** el cargo por cita no utilizada conforme al siguiente detalle:

Cita N°	Estado
7665526	Vencida
7665522	Vencida
7665512	Vencida
7665531	Vencida
7665528	Vencida
7665530	Vencida
7665532	Vencida

- Ahora bien, en cuanto al concepto de cargo por arribo tardío hemos verificado que con fecha 19 de enero de 2021 a las 16:46 horas mediante correo electrónico, cuya copia adjuntamos a la presente en calidad de Anexo 1, la señorita Patricia Regina Reategui, *Customer Service* de WAN HAI LINES (PERÚ) solicitó al área de *Planning* de **DPWC** considere el requerimiento *Late Arrival (LAR)* de los contenedores SEGU9858659, SEGU9855876 y SZLU9708014, el cual consistía en que **DPWC** autorizase el ingreso a la terminal de dichas unidades después del *Cut off* de la nave ITAL UNIVERSO. En dicha comunicación se encontraba en copia y como persona de contacto la señorita Sheyla Franco Espinoza de **TPP**. Es así que ese mismo día a horas 17:14 horas el señor Ronald Rojas, *Planner* de Operaciones de **DPWC**, el registro de dicha solicitud programándola para el 20 de enero de 2021 a las 18:00 horas como plazo máximo.
- Asimismo, con fecha 19 de enero de 2021 a las 17:45 horas mediante correo electrónico, cuya copia adjuntamos a la presente en calidad de Anexo 2, el señor Diego Apaza, *Logistics Department* de EVERGREEN SHIPPING AGENCY (PERÚ) S.A.C. solicitó al área de *Planning* de **DPWC** considere similar requerimiento **LAR** de los contenedores EMCU5419996, EMCU5389989 y EMCU5485046. En dicha comunicación se encontraba en copia y como persona de contacto la señorita Sheyla Franco Espinoza de **TPP**, quien a su vez solicitó a EVERGREEN SHIPPING AGENCY (PERÚ) S.A.C. que tramitase dicha solicitud. Es así que ese mismo día a horas 18:36 horas, el señor Ronald Rojas, *Planner* de Operaciones de **DPWC**, comunicó a **TPP** el registro de dicha solicitud para el 20 de enero de 2021 a las 13:00 horas como plazo máximo.
- En ese orden de ideas, debemos precisar que el procedimiento realizado libremente por **TPP** sobre la solicitud y registro del cargo por arribo tardío fue otorgado y aprobado en virtud de lo regulado por el **Reglamento Tarifario y Política Comercial** de **DPWC** en el cual se establece lo siguiente:

4.3.4 Cargo por arribo tardío – *Solicitud del cliente después del 'cut off', siempre que sea aceptado por el terminal: Tiempos máximos de espera a ser confirmados por DP World Callao para cada nave. A ser facturado por contenedor.*

6. Al respecto, **TPP** tiene pleno conocimiento que la prestación de nuestros servicios se regula sobre la base de la normativa antes mencionada, como Cláusulas Generales de Contratación entre **DPWC** y **TPP**, las cuales se encuentran vigentes y publicadas en nuestra página web.
7. Por tanto, considerando lo regulado referente al cargo por arribo tardío y las comunicaciones descritas en los puntos N° 3 y 4 del presente escrito, se puede evidenciar que **TPP** al no tener la seguridad que sus contenedores ingresarían a nuestras instalaciones antes de plazo de *Cut Off* de la nave ITAL UNIVERSO, inició las comunicaciones y coordinaciones para que los requerimientos **LAR** de sus contenedores sean aprobados y registrados por la línea naviera y **DPWC** con la finalidad de asegurar sus embarques.
8. Por tanto, habiendo sido solicitado el ingreso tardío de los contenedores EMCU5419996, SEGU9858659, EMCU5389989, EMCU5485046, SEGU9855876, SZLU9708014 y estas solicitudes aceptadas por **DPWC**, entonces se ha configurado válidamente el cargo por arribo tardío y en función de ello nuestra representada ha cobrado válidamente por dichos conceptos mediante las Facturas N° F001-00516371, F001-00516375, F001-00516378, F001-00516383, F001-00516390 y F001-00516394.
9. Con relación al concepto de cargo por citas no utilizadas, nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial, 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.**
10. En ese orden de ideas, hemos efectuado la trazabilidad de las citas dejadas de usar por **TPP** 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:

Cita N°	Estado	Fecha y hora de programación de cita	Fecha y hora se completó la cita
7665526	Vencida	19/01/2021 11:00	19/01/2021 13:47
7665522	Vencida	19/01/2021 11:00	19/01/2021 15:07
7665512	Vencida	19/01/2021 10:00	19/01/2021 12:07
7665531	Vencida	19/01/2021 12:00	-
7665528	Vencida	19/01/2021 12:00	19/01/2021 16:55
7665530	Vencida	19/01/2021 12:00	19/01/2021 15:37
7665532	Vencida	19/01/2021 12:00	19/01/2021 15:28

11. Al respecto, **TPP** tuvo siete (7) citas vencidas de las cuales la cita N° 7665531 no fue completada con el dato del transporte lo que quiere decir que ni siquiera asignaron flota vehicular para usar esa cita; mientras que las citas N° 7665526, 7665522, 7665512, 7665528, 7665530 y 7665532 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.
12. 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.

13. Adicionalmente, debemos precisar 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 para justificar el ingreso tardío de sus contenedores o el haber dejado de usar oportunamente sus citas.
14. Por otro lado, sin mayores pruebas **TPP** argumenta que **DPWC** habría incumplido con el nivel de servicio de atención al usuario debido a la congestión existente fuera de sus instalaciones, lo cual no se ajusta a la realidad.
15. 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 Peruano¹ 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.
16. 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 y viceversa para el caso de exportaciones.
17. Además, **DPWC** cumple mensualmente con acreditar el cumplimiento de los Niveles de Servicio y Productividad y 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.
18. Asimismo, para que pueda atribuirse que la operación de **DPWC** afectó el ingreso 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 entregar sus mercancías; sin embargo, tal como lo hemos mencionado, **DPWC** ha venido entregando y recibiendo 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 o entregar su carga.
19. Por tanto, puede observarse que en realidad lo que **TPP** 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 **TPP** en el ingreso de los contenedores objeto de reclamo.

Cabe señalar que en aplicación del artículo 26º 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

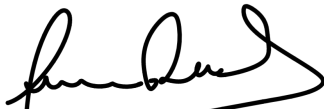
¹ En

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

empresa en el plazo de quince (15) días de notificada la presente. Para ello, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN ustedes pueden presentar sus recursos impugnatorios por teléfono al número 206-6500 o por correo electrónico a la dirección electrónica callao.reclamos@dpworld.com.

Adicionalmente, considerando la coyuntura actual de emergencia sanitaria, le informamos que conforme al artículo 20.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, para efecto de las notificaciones ustedes pueden indicar en sus recursos impugnatorios un correo electrónico y manifestar expresamente su autorización para que en lo sucesivo se realicen allí todas las notificaciones que surjan en dicho procedimiento administrativo.

Atentamente,



Francisco Roman Ortiz

Apoderado