

Callao, 10 de marzo 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° 011-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 26 de febrero de 2021, mediante el cual nos reclaman anular la Factura N° F003-00049399 ascendente a S/ 1,569.40 (mil quinientos sesenta y nueve con 40/100 Soles) incluido IGV y la Factura N° F003-00049400 ascendente a S/ 1,569.40 (mil quinientos sesenta y nueve con 40/100 Soles) incluido IGV emitidas por concepto de cargo por cita no utilizada según indican, debido a que existe un error en la facturación imputable a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, "DPWC")**.

Señalan que el 15 de febrero de 2021 acudieron a las instalaciones de **DPWC** dentro del plazo establecido conforme consta de los Tickets presentados como Anexo 4.3. ya que contaban con citas de importación y exportación; sin embargo, en los exteriores de la terminal había una gran congestión que generó que sus unidades de transporte permanecieran más tiempo de lo programado.

En ese sentido, procedieron a comunicarse con **DPWC** en reiteradas oportunidades vía correo electrónico conforme consta del Anexo 4.4. a fin de reportar la congestión existente en las vías de acceso hacia las instalaciones de la terminal.

Por tanto, afirman que **DPWC** no cumplió con organizar el acceso de las unidades de transporte que debían ingresar a sus recintos con la finalidad de garantizar la continuidad de las operaciones y mantener el flujo de camiones de forma eficiente y así evitar congestión.

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

1. Al respecto, hemos verificado que mediante las Facturas N° F003-00049399 y N° F003-00049400 se cobró a **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, TPP)** el cargo por cita no utilizada correspondiente a los siguientes eventos:

Cita N°	Estado	Factura N°
7733137	Vencida	F003-00049399
7733138	Vencida	F003-00049399
7733139	Vencida	F003-00049399
7733140	Vencida	F003-00049399
7733141	Vencida	F003-00049399
7733142	Vencida	F003-00049399
7733143	Vencida	F003-00049399
7733144	Vencida	F003-00049399
7735706	Vencida	F003-00049399
7731661	Vencida	F003-00049399
7733985	Vencida	F003-00049399
7733995	Vencida	F003-00049399
7731959	Vencida	F003-00049399
7731960	Vencida	F003-00049399
7731961	Vencida	F003-00049399
7734006	Vencida	F003-00049399
7731962	Vencida	F003-00049399
7731963	Vencida	F003-00049399
7731964	Vencida	F003-00049399
7731965	Vencida	F003-00049399
7731966	Vencida	F003-00049399
7733110	Vencida	F003-00049399
7733111	Vencida	F003-00049399
7733996	Vencida	F003-00049399
7733997	Vencida	F003-00049399
7733998	Vencida	F003-00049399
7731660	Vencida	F003-00049399
7733979	Vencida	F003-00049399
7731947	Vencida	F003-00049399
7731948	Vencida	F003-00049399
7731949	Vencida	F003-00049399
7731950	Vencida	F003-00049399
7733989	Vencida	F003-00049399
7733990	Vencida	F003-00049399
7733991	Vencida	F003-00049399
7733992	Vencida	F003-00049399
7729937	Vencida	F003-00049399
7740197	Vencida	F003-00049399
7731166	Vencida	F003-00049400
7731148	Vencida	F003-00049400
7731149	Vencida	F003-00049400
7731151	Vencida	F003-00049400
7731152	Vencida	F003-00049400
7731154	Vencida	F003-00049400
7731156	Vencida	F003-00049400

7731157	Vencida	F003-00049400
7731158	Vencida	F003-00049400
7731136	Vencida	F003-00049400
7731137	Vencida	F003-00049400
7731139	Vencida	F003-00049400
7731140	Vencida	F003-00049400
7731141	Vencida	F003-00049400
7731142	Vencida	F003-00049400
7731104	Vencida	F003-00049400
7731131	Vencida	F003-00049400
7731132	Vencida	F003-00049400
7731133	Vencida	F003-00049400
7731134	Vencida	F003-00049400
7731135	Vencida	F003-00049400
7731145	Vencida	F003-00049400
7731146	Vencida	F003-00049400
7731147	Vencida	F003-00049400
7731143	Vencida	F003-00049400
7731144	Vencida	F003-00049400
7731116	Vencida	F003-00049400
7731117	Vencida	F003-00049400
7731122	Cancelada	F003-00049400
7731123	Cancelada	F003-00049400
7731124	Cancelada	F003-00049400
7731125	Cancelada	F003-00049400
7731126	Cancelada	F003-00049400
7731130	Vencida	F003-00049400
7729452	Vencida	F003-00049400
7730945	Vencida	F003-00049400
7730947	Vencida	F003-00049400
7729454	Vencida	F003-00049400

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

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

A. DPWC no cumplió con organizar el acceso de las unidades de transporte que debían ingresar a la terminal con la finalidad de garantizar la continuidad de las operaciones y mantener el flujo de camiones de forma eficiente y así evitar la gran congestión.

1. Al respecto, es falso que **DPWC** no organice sus operaciones para atender de manera eficiente el ingreso de camiones ya que nuestra representada ha establecido como parte de su operación un sistema de citas diseñado para racionalizar el uso de la infraestructura, ordenando la llegada de los usuarios a la terminal. En efecto, nuestro Reglamento de Operaciones, en el artículo 10.2 Principios de Atención a Usuarios, establece que todos los clientes que van a recibir y/o despachar sus contenedores en las instalaciones de **DPWC**, serán atendidos previa cita, la cual tiene una fecha y hora de uso.

2. 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. 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 o ingreso tardío de sus contenedores.
3. Sin perjuicio de ello, existe evidencia que las causas que originan la congestión en las afueras de la terminal son múltiples y exógenas a **DPWC**, de las que podemos señalar algunas: i) la gran cantidad de camiones que se estacionan en las vías que se dirigen al puerto que **no tienen cita, poseen cita vencida o han llegado con horas de anticipación a su hora de programación**, afectando el flujo de vehículos que sí tienen cita y se encuentran dentro del margen de tolerancia, lo cual quedó evidenciado por la Autoridad Portuaria Nacional en el Comunicado N° 013-2020-APN de fecha 15 de junio de 2020; y, ii) las vías de acceso a los terminales portuarios no cuentan con la suficiente capacidad que permita el ingreso de los vehículos que transportan carga considerando el incremento constante de la actividad comercial en el Puerto del Callao, conforme lo consignó la Resolución Directoral N° 016-2020-MTC/1.
4. Por otro lado, en virtud del Contrato de Concesión **DPWC** está obligado 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.
5. 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.
6. 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 o recibir un contenedor de exportación **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

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

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.**

- Además, 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.

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

- 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.**
- 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 este 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
7733137	Vencida	16.02.2021 – 17:00	-
7733138	Vencida	16.02.2021 – 17:00	-
7733139	Vencida	16.02.2021 – 17:00	-
7733140	Vencida	16.02.2021 – 17:00	-
7733141	Vencida	16.02.2021 – 18:00	-
7733142	Vencida	16.02.2021 – 18:00	-
7733143	Vencida	16.02.2021 – 18:00	-
7733144	Vencida	16.02.2021 – 18:00	-
7735706	Vencida	16.02.2021 – 18:00	-
7731661	Vencida	16.02.2021 – 12:00	16.02.2021 – 15:51
7733985	Vencida	16.02.2021 – 12:00	16.02.2021 – 15:51
7733995	Vencida	16.02.2021 – 14:00	16.02.2021 – 16:32
7731959	Vencida	16.02.2021 – 15:00	-
7731960	Vencida	16.02.2021 – 15:00	-
7731961	Vencida	16.02.2021 – 15:00	-
7734006	Vencida	16.02.2021 – 15:00	-
7731962	Vencida	16.02.2021 – 16:00	-
7731963	Vencida	16.02.2021 – 16:00	-
7731964	Vencida	16.02.2021 – 16:00	-
7731965	Vencida	16.02.2021 – 16:00	-
7731966	Vencida	16.02.2021 – 16:00	-
7733110	Vencida	16.02.2021 – 11:00	16.02.2021 – 11:58
7733111	Vencida	16.02.2021 – 11:00	16.02.2021 – 11:58

7733996	Vencida	16.02.2021 – 14:00	16.02.2021 – 17:48
7733997	Vencida	16.02.2021 – 14:00	16.02.2021 – 17:48
7733998	Vencida	16.02.2021 – 14:00	16.02.2021 – 19:16
7731660	Vencida	16.02.2021 – 11:00	16.02.2021 – 13:43
7733979	Vencida	16.02.2021 – 11:00	16.02.2021 – 13:43
7731947	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 16:06
7731948	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 16:06
7731949	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 16:13
7731950	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 16:13
7733989	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 17:20
7733990	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 17:20
7733991	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 17:51
7733992	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 17:52
7729937	Vencida	15.02.2021 – 12:00	15.02.2021 – 11:34
7740197	Vencida	19.02.2021 – 22:00	19.02.2021 – 18:27
7731166	Vencida	16.02.2021 – 17:00	16.02.2021 – 21:20
7731148	Vencida	16.02.2021 – 15:00	16.02.2021 – 20:00
7731149	Vencida	16.02.2021 – 15:00	16.02.2021 – 20:00
7731151	Vencida	16.02.2021 – 16:00	16.02.2021 – 20:20
7731152	Vencida	16.02.2021 – 16:00	16.02.2021 – 20:10
7731154	Vencida	16.02.2021 – 16:00	16.02.2021 – 20:20
7731156	Vencida	16.02.2021 – 16:00	16.02.2021 – 20:30
7731157	Vencida	16.02.2021 – 16:00	16.02.2021 – 20:20
7731158	Vencida	16.02.2021 – 16:00	16.02.2021 – 21:12
7731136	Vencida	16.02.2021 – 14:00	16.02.2021 – 18:00
7731137	Vencida	16.02.2021 – 14:00	16.02.2021 – 17:17
7731139	Vencida	16.02.2021 – 14:00	16.02.2021 – 18:31
7731140	Vencida	16.02.2021 – 14:00	16.02.2021 – 17:50
7731141	Vencida	16.02.2021 – 14:00	16.02.2021 – 17:50
7731142	Vencida	16.02.2021 – 14:00	16.02.2021 – 17:56
7731104	Vencida	16.02.2021 – 09:00	16.02.2021 – 11:00
7731131	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 16:07
7731132	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 16:23
7731133	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 16:20
7731134	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 16:30
7731135	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 16:50
7731145	Vencida	16.02.2021 – 15:00	16.02.2021 – 18:50
7731146	Vencida	16.02.2021 – 15:00	16.02.2021 – 18:59
7731147	Vencida	16.02.2021 – 15:00	16.02.2021 – 18:50
7731143	Vencida	16.02.2021 – 15:00	16.02.2021 – 18:33
7731144	Vencida	16.02.2021 – 15:00	16.02.2021 – 18:59
7731116	Vencida	16.02.2021 – 11:00	16.02.2021 – 13:01
7731117	Vencida	16.02.2021 – 11:00	16.02.2021 – 12:59
7731122	Cancelada	16.02.2021 – 12:00	16.02.2021 – 13:10
7731123	Cancelada	16.02.2021 – 12:00	16.02.2021 – 14:50
7731124	Cancelada	16.02.2021 – 12:00	16.02.2021 – 15:21
7731125	Cancelada	16.02.2021 – 12:00	16.02.2021 – 14:40
7731126	Cancelada	16.02.2021 – 12:00	16.02.2021 – 14:33
7731130	Vencida	16.02.2021 – 13:00	16.02.2021 – 15:32
7729452	Vencida	15.02.2021 – 09:00	15.02.2021 – 08:30

7730945	Vencida	15.02.2021 – 07:00	15.02.2021 – 10:54
7730947	Vencida	15.02.2021 – 07:00	15.02.2021 – 09:40
7729454	Vencida	15.02.2021 – 09:00	15.02.2021 – 08:40

3. Al respecto, las citas N° 7733137, 7733138, 7733139, 7733140, 7733141, 7733142, 7733143, 7733144, 7735706, 7731959, 7731960, 7731961, 7734006, 7731962, 7731963, 7731964, 7731965 y 7731966 no fueron completadas con el dato del transporte lo que quiere decir que ni siquiera asignaron flota vehicular para usar esas citas; mientras que las citas N° 7731661, 7733985, 7733995, 7733110, 7733111, 7733996, 7733997, 7733998, 7731660, 7733979, 7731947, 7731948, 7731949, 7731950, 7733989, 7733990, 7733991, 7733992, 7731166, 7731148, 7731149, 7731151, 7731152, 7731154, 7731156, 7731157, 7731158, 7731136, 7731137, 7731139, 7731140, 7731141, 7731142, 7731104, 7731131, 7731132, 7731133, 7731134, 7731135, 7731145, 7731146, 7731147, 7731143, 7731144, 7731116, 7731117, 7731122, 7731123, 7731124, 7731125, 7731126, 7731130, 7730945 y 7730947 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; y finalmente las citas N° 7729937, 7729452 y 7729454 fueron completadas con el dato del transporte entre veintiséis (26) minutos, treinta (30) minutos y veinte (20) minutos antes, respectivamente, de la hora de programación antes de la llegada a la terminal desde el almacén, poniéndose en riesgo de perder su turno más aun considerando la congestión externa por ellos reportada.
4. Para el caso de la cita N° 7740197 completada con el dato de transporte en promedio cuatro (4) horas antes de la hora de programación de uso de la cita, hemos verificado que no cuenta con Ticket de Rechazo en puerta, eso significa que la unidad vehicular asignada para el uso de esa cita nunca llegó a nuestras garitas de ingreso.
5. 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 cargo por citas no utilizadas 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. 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