

Callao, 28 de abril 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° 033-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 8 de abril de 2021, mediante el cual nos reclaman anular la Factura N° F003-00050365 ascendente a S/ 1,362.90 (mil trescientos sesenta y dos con 90/100 Soles) incluido IGV y la Factura N° F003-00050366 ascendente a S/ 6,401.50 (seis mil cuatrocientos uno con 50/100 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 día 27 de marzo de 2021 solicitaron a **DPWC**, con la debida diligencia, que les emita citas para el ingreso de sus contenedores que iban a embarcarse en la nave ITAL UNIVERSO, cuya fecha de *Cut Off* era el día 30 de marzo de 2021 a las 06:00 horas.

Posteriormente, el día 29 de marzo de 2021 a las 14:00 horas, **DPWC** programó el ingreso de los contenedores para el día 30 de marzo de 2021 desde las 02:00 horas y luego planteó una nueva programación debido al volumen de carga, que llegó hasta el 31 de marzo de 2021 a las 22:00 horas.

Indican que el 30 y 31 de marzo de 2021 hubo una fuerte congestión en las avenidas aledañas a **DPWC** que generó que sus unidades de transporte permanecieran más tiempo de lo programado, por lo que el 31 de marzo a las 19:00 horas, debido a lo crítico de la situación, solicitaron a **DPWC** las renovaciones necesarias para lograr que ingrese toda la carga programada. En ese sentido, señalan que debido a la programación tardía realizada por **DPWC** no se habría logrado ingresar el total de contenedores programados, perdiendo sus citas por vencimiento.

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.

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

dpworldcallao.com.pe

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 N° F003-00050366 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°	Operación	Estado
7819741	Exportación	Vencida
7803477	Exportación	Vencida
7799667	Exportación	Vencida
7840769	Exportación	Vencida
7840761	Exportación	Vencida
7840758	Exportación	Vencida
7840763	Exportación	Vencida
7830285	Exportación	Vencida
7830286	Exportación	Vencida
7830287	Exportación	Vencida
7834247	Exportación	Vencida
7834248	Exportación	Vencida
7834249	Exportación	Vencida
7834250	Exportación	Vencida
7834251	Exportación	Vencida
7834252	Exportación	Vencida
7834253	Exportación	Vencida
7834254	Exportación	Vencida
7834364	Exportación	Vencida
7834378	Exportación	Vencida
7834379	Exportación	Vencida
7834380	Exportación	Vencida
7834381	Exportación	Vencida
7834383	Exportación	Vencida
7834384	Exportación	Vencida
7834385	Exportación	Vencida
7834386	Exportación	Vencida
7834387	Exportación	Vencida
7834388	Exportación	Vencida
7834255	Exportación	Vencida
7834256	Exportación	Vencida
7834257	Exportación	Vencida
7834258	Exportación	Vencida
7834259	Exportación	Vencida
7834260	Exportación	Vencida
7834261	Exportación	Vencida
7834262	Exportación	Vencida
7834263	Exportación	Vencida
7834742	Exportación	Vencida
7835213	Exportación	Vencida
7834724	Exportación	Vencida
7834725	Exportación	Vencida
7834726	Exportación	Vencida

7834727	Exportación	Vencida
7834731	Exportación	Vencida
7835207	Exportación	Vencida
7834720	Exportación	Vencida
7834721	Exportación	Vencida
7834722	Exportación	Vencida
7834723	Exportación	Vencida
7837719	Exportación	Vencida
7837720	Exportación	Vencida
7837721	Exportación	Vencida
7837722	Exportación	Vencida
7837723	Exportación	Vencida
7837724	Exportación	Vencida
7837725	Exportación	Vencida
7837726	Exportación	Vencida
7837727	Exportación	Vencida
7834702	Exportación	Vencida
7834677	Exportación	Vencida
7834678	Exportación	Vencida
7834674	Exportación	Vencida
7837729	Exportación	Vencida
7837731	Exportación	Vencida
7837732	Exportación	Vencida
7837733	Exportación	Vencida
7837734	Exportación	Vencida
7834192	Exportación	Vencida
7834193	Exportación	Vencida
7834200	Exportación	Cancelada
7834684	Exportación	Vencida
7834679	Exportación	Vencida
7834680	Exportación	Vencida
7834681	Exportación	Vencida
7834682	Exportación	Vencida
7834683	Exportación	Vencida
7834672	Exportación	Vencida
7834685	Exportación	Vencida
7834686	Exportación	Vencida
7834687	Exportación	Vencida
7834688	Exportación	Vencida
7834675	Exportación	Vencida
7834689	Exportación	Vencida
7834690	Exportación	Vencida
7834691	Exportación	Vencida
7834695	Exportación	Vencida
7834428	Exportación	Vencida
7834429	Exportación	Vencida
7834430	Exportación	Vencida
7834431	Exportación	Vencida
7834432	Exportación	Vencida
7834433	Exportación	Vencida
7834434	Exportación	Vencida
7834435	Exportación	Vencida
7834436	Exportación	Vencida

7834390	Exportación	Vencida
7834391	Exportación	Vencida
7834392	Exportación	Vencida
7834393	Exportación	Vencida
7834394	Exportación	Vencida
7834395	Exportación	Vencida
7834396	Exportación	Vencida
7834397	Exportación	Vencida
7834398	Exportación	Vencida
7834399	Exportación	Vencida
7834400	Exportación	Vencida
7834401	Exportación	Vencida
7834402	Exportación	Vencida
7834403	Exportación	Vencida
7834404	Exportación	Vencida
7834602	Exportación	Vencida
7834603	Exportación	Vencida
7834605	Exportación	Vencida
7834405	Exportación	Vencida
7834406	Exportación	Vencida
7834407	Exportación	Vencida
7834408	Exportación	Vencida
7834409	Exportación	Vencida
7834410	Exportación	Vencida
7834411	Exportación	Vencida
7834412	Exportación	Vencida
7834413	Exportación	Vencida
7834414	Exportación	Vencida
7834415	Exportación	Vencida
7834607	Exportación	Vencida
7834264	Exportación	Vencida
7834265	Exportación	Vencida
7834266	Exportación	Vencida
7834267	Exportación	Vencida
7835195	Exportación	Vencida
7835198	Exportación	Vencida
7835196	Exportación	Vencida
7834244	Exportación	Vencida
7834246	Exportación	Vencida
7834416	Exportación	Vencida
7834417	Exportación	Vencida
7834418	Exportación	Vencida
7834419	Exportación	Vencida
7834420	Exportación	Vencida
7834421	Exportación	Vencida
7834422	Exportación	Vencida
7834423	Exportación	Vencida
7834424	Exportación	Vencida
7834425	Exportación	Vencida
7834437	Exportación	Vencida
7834426	Exportación	Vencida
7834427	Exportación	Vencida
7834269	Exportación	Vencida

7835200	Exportación	Vencida
7835202	Exportación	Vencida
7834438	Exportación	Vencida
7834439	Exportación	Vencida
7837874	Exportación	Cancelada
7843280	Exportación	Vencida

2. Asimismo, hemos verificado que mediante la Factura N° F003-00050365 se cobró a **TPP** el cargo por cita no utilizada correspondiente a los siguientes eventos:

Cita N°	Operación	Estado
7839145	Importación	Vencida
7839146	Importación	Vencida
7843911	Importación	Vencida
7835368	Importación	Vencida
7835369	Importación	Vencida
7835370	Importación	Vencida
7835371	Importación	Vencida
7835372	Importación	Vencida
7835373	Importación	Vencida
7832375	Importación	Vencida
7832376	Importación	Vencida
7833888	Importación	Vencida
7833889	Importación	Vencida
7833890	Importación	Vencida
7833891	Importación	Vencida
7833892	Importación	Vencida
7833877	Importación	Vencida
7833878	Importación	Vencida
7835363	Importación	Vencida
7835364	Importación	Vencida
7835365	Importación	Vencida
7833885	Importación	Vencida
7833886	Importación	Vencida
7835366	Importación	Vencida
7835367	Importación	Vencida
7833887	Importación	Vencida
7835765	Importación	Vencida
7831039	Importación	Vencida
7839134	Importación	Vencida
7839135	Importación	Vencida
7839136	Importación	Vencida
7839137	Importación	Vencida
7839138	Importación	Vencida

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. Debido a que DPWC programó de manera tardía el ingreso de sus contenedores para ser embarcados en la nave ITAL UNIVERSO los días 30 y 31 de marzo de 2021, se**

vencieron sus citas y por ende los cobros efectuados mediante las Facturas F003-00050366 y F003-00050365 devendrían en indebidos.

1. Al respecto, **TPP** argumenta que una supuesta programación de citas de ingreso tardía habría hecho que sus citas se venzan generando las Facturas N° F003-00050366 y F003-00050365. Sin embargo, hemos constatado que sólo la Factura N° F003-00050366 fue emitida por concepto de cargo por **citas de ingreso no utilizadas** (exportación), mientras que la Factura N° F003-00050365 fue emitida por concepto de cargo por **citas de retiro no utilizadas** (importación).
2. Además, no todas las citas que han generado los cargos por cita no utilizada han tenido como fecha de programación de uso los días 30 y 31 de marzo de 2021, que según **TPP** serían las fechas en las que habría existido el problema de la congestión, es así que hay un grupo de citas de ingreso con fecha de programación los días 16, 17, 24 y 28 de marzo de 2021 así como el 3 de abril de 2021; y, un grupo de citas de retiro con fecha de programación el día 1 de abril de 2021.
3. Sin perjuicio de lo expuesto, debemos reiterar que las citas se otorgan según disponibilidad y que luego de generadas, los usuarios son responsables de usarlas dentro del plazo de programación de las mismas. Por tanto, queda claro que las citas fueron habilitadas en las fechas que hubo disponibilidad y que el problema fue posterior a ese acto, es decir, cuando estaba en esfera del usuario el usarlas a tiempo.

B. 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.
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 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**.
7. 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, el problema reportado por **TPP** ha sucedido fuera de la terminal, en las zonas aledañas al puerto.

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.**

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

2. En ese orden de ideas, hemos efectuado la trazabilidad de **las citas de ingreso (exportación)** 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°	Fecha y hora creación cita	Fecha y hora programación cita	Estado	Fecha y hora completó cita	Fecha y hora cancelación cita	Operación
7799667	15/03/2021 04:02	16/03/2021 10:00	Vencida	16/03/2021 10:10	-	Exportación
7803477	17/03/2021 00:12	17/03/2021 02:00	Vencida	17/03/2021 00:20	-	Exportación
7819741	24/03/2021 20:03	24/03/2021 23:00	Vencida	-	-	Exportación
7830285	28/03/2021 16:23	28/03/2021 22:00	Vencida	-	-	Exportación
7830286	28/03/2021 16:23	28/03/2021 22:00	Vencida	-	-	Exportación
7830287	28/03/2021 16:23	28/03/2021 22:00	Vencida	-	-	Exportación
7834192	30/03/2021 04:21	30/03/2021 06:00	Vencida	30/03/2021 11:00	-	Exportación
7834193	30/03/2021 04:21	30/03/2021 06:00	Vencida	-	-	Exportación
7834200	30/03/2021 04:22	30/03/2021 07:00	Cancelada	30/03/2021 12:00	30/03/2021 12:02	Exportación
7834244	30/03/2021 04:26	30/03/2021 18:00	Vencida	30/03/2021 23:00	-	Exportación
7834246	30/03/2021 04:27	30/03/2021 18:00	Vencida	30/03/2021 22:10	-	Exportación
7834247	30/03/2021 04:27	30/03/2021 18:00	Vencida	-	-	Exportación
7835195	30/03/2021 12:11	30/03/2021 18:00	Vencida	30/03/2021 23:40	-	Exportación
7834248	30/03/2021 04:27	30/03/2021 19:00	Vencida	-	-	Exportación
7834249	30/03/2021 04:27	30/03/2021 19:00	Vencida	-	-	Exportación
7834250	30/03/2021 04:27	30/03/2021 19:00	Vencida	-	-	Exportación
7834251	30/03/2021 04:27	30/03/2021 19:00	Vencida	-	-	Exportación
7835196	30/03/2021 12:11	30/03/2021 19:00	Vencida	-	-	Exportación
7834252	30/03/2021 04:27	30/03/2021 20:00	Vencida	-	-	Exportación
7834253	30/03/2021 04:27	30/03/2021 20:00	Vencida	-	-	Exportación
7834254	30/03/2021 04:27	30/03/2021 20:00	Vencida	-	-	Exportación
7834255	30/03/2021 04:27	30/03/2021 20:00	Vencida	-	-	Exportación
7834602	30/03/2021 06:43	30/03/2021 20:00	Vencida	30/03/2021 22:10	-	Exportación
7834603	30/03/2021 06:43	30/03/2021 20:00	Vencida	30/03/2021 21:30	-	Exportación
7834605	30/03/2021 06:43	30/03/2021 20:00	Vencida	30/03/2021 21:50	-	Exportación
7834607	30/03/2021 06:43	30/03/2021 20:00	Vencida	30/03/2021 21:50	-	Exportación
7835198	30/03/2021 12:11	30/03/2021 20:00	Vencida	-	-	Exportación

7834256	30/03/2021 04:27	30/03/2021 21:00	Vencida	-	-	Exportación
7834257	30/03/2021 04:27	30/03/2021 21:00	Vencida	-	-	Exportación
7834258	30/03/2021 04:27	30/03/2021 21:00	Vencida	-	-	Exportación
7834259	30/03/2021 04:27	30/03/2021 21:00	Vencida	-	-	Exportación
7835200	30/03/2021 12:12	30/03/2021 21:00	Vencida	-	-	Exportación
7835202	30/03/2021 12:12	30/03/2021 21:00	Vencida	-	-	Exportación
7834260	30/03/2021 04:27	30/03/2021 22:00	Vencida	31/03/2021 02:50	-	Exportación
7834261	30/03/2021 04:27	30/03/2021 22:00	Vencida	31/03/2021 02:00	-	Exportación
7834262	30/03/2021 04:27	30/03/2021 22:00	Vencida	31/03/2021 02:00	-	Exportación
7834263	30/03/2021 04:28	30/03/2021 22:00	Vencida	31/03/2021 02:00	-	Exportación
7834264	30/03/2021 04:28	30/03/2021 23:00	Vencida	-	-	Exportación
7834265	30/03/2021 04:28	30/03/2021 23:00	Vencida	-	-	Exportación
7834266	30/03/2021 04:28	30/03/2021 23:00	Vencida	31/03/2021 03:48	-	Exportación
7834267	30/03/2021 04:28	30/03/2021 23:00	Vencida	31/03/2021 02:50	-	Exportación
7835207	30/03/2021 12:12	30/03/2021 23:00	Vencida	31/03/2021 03:00	-	Exportación
7834269	30/03/2021 04:28	31/03/2021 00:00	Vencida	-	-	Exportación
7835213	30/03/2021 12:12	31/03/2021 00:00	Vencida	-	-	Exportación
7834672	30/03/2021 07:05	31/03/2021 05:00	Vencida	31/03/2021 08:50	-	Exportación
7834674	30/03/2021 07:05	31/03/2021 05:00	Vencida	31/03/2021 08:50	-	Exportación
7834675	30/03/2021 07:05	31/03/2021 05:00	Vencida	31/03/2021 09:20	-	Exportación
7834677	30/03/2021 07:05	31/03/2021 06:00	Vencida	31/03/2021 12:00	-	Exportación
7834678	30/03/2021 07:05	31/03/2021 06:00	Vencida	31/03/2021 11:20	-	Exportación
7834679	30/03/2021 07:05	31/03/2021 06:00	Vencida	-	-	Exportación
7834680	30/03/2021 07:05	31/03/2021 06:00	Vencida	-	-	Exportación
7834681	30/03/2021 07:05	31/03/2021 06:00	Vencida	-	-	Exportación
7834682	30/03/2021 07:05	31/03/2021 06:00	Vencida	-	-	Exportación
7834683	30/03/2021 07:05	31/03/2021 06:00	Vencida	-	-	Exportación
7834684	30/03/2021 07:05	31/03/2021 07:00	Vencida	31/03/2021 12:50	-	Exportación
7834685	30/03/2021 07:05	31/03/2021 07:00	Vencida	31/03/2021 12:40	-	Exportación
7834686	30/03/2021 07:05	31/03/2021 07:00	Vencida	31/03/2021 12:40	-	Exportación
7834687	30/03/2021 07:05	31/03/2021 07:00	Vencida	31/03/2021 13:00	-	Exportación

7834688	30/03/2021 07:06	31/03/2021 07:00	Vencida	31/03/2021 12:50	-	Exportación
7834689	30/03/2021 07:06	31/03/2021 07:00	Vencida	-	-	Exportación
7834690	30/03/2021 07:06	31/03/2021 07:00	Vencida	-	-	Exportación
7834691	30/03/2021 07:06	31/03/2021 07:00	Vencida	-	-	Exportación
7834695	30/03/2021 07:09	31/03/2021 08:00	Vencida	31/03/2021 13:53	-	Exportación
7834702	30/03/2021 07:10	31/03/2021 08:00	Vencida	-	-	Exportación
7834720	30/03/2021 07:13	31/03/2021 11:00	Vencida	31/03/2021 16:11	-	Exportación
7834721	30/03/2021 07:13	31/03/2021 11:00	Vencida	31/03/2021 16:00	-	Exportación
7834722	30/03/2021 07:13	31/03/2021 11:00	Vencida	31/03/2021 16:00	-	Exportación
7834723	30/03/2021 07:13	31/03/2021 11:00	Vencida	31/03/2021 16:00	-	Exportación
7834724	30/03/2021 07:13	31/03/2021 11:00	Vencida	-	-	Exportación
7834725	30/03/2021 07:13	31/03/2021 11:00	Vencida	-	-	Exportación
7834726	30/03/2021 07:13	31/03/2021 11:00	Vencida	31/03/2021 16:50	-	Exportación
7834727	30/03/2021 07:13	31/03/2021 11:00	Vencida	31/03/2021 17:00	-	Exportación
7834731	30/03/2021 07:21	31/03/2021 12:00	Vencida	31/03/2021 17:00	-	Exportación
7834364	30/03/2021 04:50	31/03/2021 13:00	Vencida	-	-	Exportación
7834742	30/03/2021 07:22	31/03/2021 13:00	Vencida	31/03/2021 17:37	-	Exportación
7834378	30/03/2021 04:51	31/03/2021 14:00	Vencida	31/03/2021 18:00	-	Exportación
7834379	30/03/2021 04:51	31/03/2021 14:00	Vencida	31/03/2021 17:00	-	Exportación
7834380	30/03/2021 04:51	31/03/2021 14:00	Vencida	31/03/2021 17:00	-	Exportación
7834381	30/03/2021 04:51	31/03/2021 14:00	Vencida	-	-	Exportación
7834383	30/03/2021 04:51	31/03/2021 14:00	Vencida	-	-	Exportación
7834384	30/03/2021 04:51	31/03/2021 14:00	Vencida	-	-	Exportación
7834385	30/03/2021 04:51	31/03/2021 14:00	Vencida	-	-	Exportación
7834386	30/03/2021 04:51	31/03/2021 14:00	Vencida	-	-	Exportación
7834387	30/03/2021 04:51	31/03/2021 14:00	Vencida	-	-	Exportación
7834388	30/03/2021 04:51	31/03/2021 14:00	Vencida	31/03/2021 17:00	-	Exportación
7834390	30/03/2021 04:52	31/03/2021 14:00	Vencida	-	-	Exportación
7834391	30/03/2021 04:52	31/03/2021 14:00	Vencida	-	-	Exportación
7834392	30/03/2021 04:52	31/03/2021 14:00	Vencida	-	-	Exportación
7834393	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación

7834394	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7834395	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7834396	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7834397	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7834398	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7834399	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7834400	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7834401	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7834402	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7834403	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7834404	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7834405	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7834406	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7834407	30/03/2021 04:52	31/03/2021 15:00	Vencida	-	-	Exportación
7837719	31/03/2021 14:52	31/03/2021 15:00	Vencida	31/03/2021 19:20	-	Exportación
7837720	31/03/2021 14:52	31/03/2021 15:00	Vencida	31/03/2021 19:33	-	Exportación
7837721	31/03/2021 14:52	31/03/2021 15:00	Vencida	31/03/2021 18:50	-	Exportación
7837722	31/03/2021 14:52	31/03/2021 15:00	Vencida	31/03/2021 18:40	-	Exportación
7837723	31/03/2021 14:52	31/03/2021 15:00	Vencida	31/03/2021 18:30	-	Exportación
7834408	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7834409	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7834410	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7834411	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7834412	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7834413	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7834414	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7834415	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7834416	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7834417	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7834418	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7834419	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación

7834420	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7834421	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7834422	30/03/2021 04:53	31/03/2021 16:00	Vencida	-	-	Exportación
7837724	31/03/2021 14:52	31/03/2021 16:00	Vencida	31/03/2021 20:04	-	Exportación
7837725	31/03/2021 14:52	31/03/2021 16:00	Vencida	31/03/2021 20:03	-	Exportación
7837726	31/03/2021 14:52	31/03/2021 16:00	Vencida	31/03/2021 19:32	-	Exportación
7837727	31/03/2021 14:52	31/03/2021 16:00	Vencida	31/03/2021 20:05	-	Exportación
7834423	30/03/2021 04:53	31/03/2021 17:00	Vencida	-	-	Exportación
7834424	30/03/2021 04:53	31/03/2021 17:00	Vencida	31/03/2021 22:00	-	Exportación
7834425	30/03/2021 04:53	31/03/2021 17:00	Vencida	31/03/2021 22:00	-	Exportación
7834426	30/03/2021 04:53	31/03/2021 17:00	Vencida	-	-	Exportación
7834427	30/03/2021 04:53	31/03/2021 17:00	Vencida	-	-	Exportación
7834428	30/03/2021 04:54	31/03/2021 17:00	Vencida	-	-	Exportación
7834429	30/03/2021 04:54	31/03/2021 17:00	Vencida	-	-	Exportación
7834430	30/03/2021 04:54	31/03/2021 17:00	Vencida	-	-	Exportación
7834431	30/03/2021 04:54	31/03/2021 17:00	Vencida	-	-	Exportación
7834432	30/03/2021 04:54	31/03/2021 17:00	Vencida	-	-	Exportación
7834433	30/03/2021 04:54	31/03/2021 17:00	Vencida	-	-	Exportación
7834434	30/03/2021 04:54	31/03/2021 17:00	Vencida	31/03/2021 22:00	-	Exportación
7834435	30/03/2021 04:54	31/03/2021 17:00	Vencida	31/03/2021 21:50	-	Exportación
7834436	30/03/2021 04:54	31/03/2021 17:00	Vencida	31/03/2021 21:50	-	Exportación
7834437	30/03/2021 04:54	31/03/2021 17:00	Vencida	31/03/2021 21:40	-	Exportación
7837729	31/03/2021 14:52	31/03/2021 17:00	Vencida	31/03/2021 21:30	-	Exportación
7837731	31/03/2021 14:52	31/03/2021 17:00	Vencida	31/03/2021 21:30	-	Exportación
7837732	31/03/2021 14:52	31/03/2021 17:00	Vencida	31/03/2021 21:31	-	Exportación
7837733	31/03/2021 14:52	31/03/2021 17:00	Vencida	31/03/2021 21:08	-	Exportación
7837874	31/03/2021 15:32	31/03/2021 18:00	Cancelada	31/03/2021 22:09	31/03/2021 22:54	Exportación
7834438	30/03/2021 04:54	31/03/2021 18:00	Vencida	-	-	Exportación
7834439	30/03/2021 04:54	31/03/2021 18:00	Vencida	-	-	Exportación
7837734	31/03/2021 14:52	31/03/2021 18:00	Vencida	31/03/2021 23:09	-	Exportación
7840758	01/04/2021 18:31	03/04/2021 07:00	Vencida	03/04/2021 08:00	-	Exportación

7840761	01/04/2021 18:32	03/04/2021 08:00	Vencida	03/04/2021 10:13	-	Exportación
7840763	01/04/2021 18:32	03/04/2021 08:00	Vencida	03/04/2021 08:30	-	Exportación
7840769	01/04/2021 18:32	03/04/2021 09:00	Vencida	03/04/2021 09:00	-	Exportación
7843280	02/04/2021 18:58	03/04/2021 11:00	Vencida	03/04/2021 09:40	-	Exportación

3. Al respecto, las citas N° 7819741, 7830285, 7830286, 7830287, 7834193, 7834247, 7834248, 7834249, 7834250, 7834251, 7835196, 7834252, 7834253, 7834254, 7834255, 7835198, 7834256, 7834257, 7834258, 7834259, 7835200, 7835202, 7834264, 7834265, 7834269, 7835213, 7834679, 7834680, 7834681, 7834682, 7834683, 7834689, 7834690, 7834691, 7834702, 7834724, 7834725, 7834364, 7834390, 7834391, 7834392, 7834393, 7834394, 7834395, 7834396, 7834397, 7834398, 7834399, 7834400, 7834401, 7834402, 7834403, 7834404, 7834405, 7834406, 7834407, 7834408, 7834409, 7834410, 7834411, 7834412, 7834413, 7834414, 7834415, 7834416, 7834417, 7834418, 7834419, 7834420, 7834421, 7834422, 7837724, 7837725, 7837726, 7837727, 7834423, 7834426, 7834427, 7834428, 7834429, 7834430, 7834431, 7834432, 7834433, 7834438 y 7834439 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° 7799667, 7834192, 7834200, 7834244, 7834246, 7835195, 7834602, 7834603, 7834605, 7834607, 7834260, 7834261, 7834262, 7834263, 7834266, 7834267, 7835207, 7834672, 7834674, 7834675, 7834677, 7834678, 7834684, 7834685, 7834686, 7834687, 7834688, 7834695, 7834720, 7834721, 7834722, 7834723, 7834726, 7834727, 7834731, 7834742, 7834378, 7834379, 7834380, 7834381, 7834383, 7834384, 7834385, 7834386, 7834387, 7834388, 7837719, 7837720, 7837721, 7837722, 7837723, 7834424, 7834425, 7834434, 7834435, 7834436, 7834437, 7837729, 7837731, 7837732, 7837733, 7837874, 7837734, 7840758, 7840761 y 7840763 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 la cita N° 7840769 fue completada con el dato del transporte en la misma fecha y hora de programación, poniéndose en riesgo de perder su turno más aun considerando la congestión externa por ellos reportada.
4. Para el caso de la cita N° 7803477 completada con el dato de transporte una (1) hora con cuarenta (40) minutos antes de la hora de programación de uso de la cita, hemos verificado que no cuenta con Ticket de Rechazo en puerta, lo que significa que la unidad vehicular asignada para el uso de esa cita nunca llegó a nuestras garitas de ingreso; mientras que la cita N° 7843280 completada con el dato de transporte una (1) hora con veinte (20) minutos antes de la hora de programación de uso de la cita, sí cuenta con un Ticket de Rechazo debido a que el contenedor tenía la puerta mal cerrada.
5. Asimismo, hemos efectuado la trazabilidad de **las citas de retiro (importación)** dejadas de usar por **TPP** en nuestro Sistema N4 a fin de evaluar la manera como procedió este depósito en la gestión de estas y hemos encontrado lo siguiente:

Cita N°	Fecha y hora creación cita	Fecha y hora programación cita	Estado	Fecha y hora completó cita	Operación
7831039	28/03/2021 19:58	30/03/2021 03:00	Vencida	30/03/2021 00:14	Importación
7832375	29/03/2021 13:35	30/03/2021 23:00	Vencida	30/03/2021 22:33	Importación
7832376	29/03/2021 13:35	30/03/2021 23:00	Vencida	30/03/2021 22:33	Importación
7833877	29/03/2021 20:22	31/03/2021 00:00	Vencida	30/03/2021 23:40	Importación

7833878	29/03/2021 20:22	31/03/2021 00:00	Vencida	30/03/2021 23:40	Importación
7833885	29/03/2021 20:22	31/03/2021 01:00	Vencida	-	Importación
7833886	29/03/2021 20:22	31/03/2021 01:00	Vencida	-	Importación
7833887	29/03/2021 20:22	31/03/2021 01:00	Vencida	-	Importación
7835765	30/03/2021 15:18	31/03/2021 01:00	Vencida	-	Importación
7833888	29/03/2021 20:22	31/03/2021 02:00	Vencida	-	Importación
7833889	29/03/2021 20:22	31/03/2021 02:00	Vencida	-	Importación
7833890	29/03/2021 20:22	31/03/2021 02:00	Vencida	-	Importación
7833891	29/03/2021 20:22	31/03/2021 02:00	Vencida	-	Importación
7833892	29/03/2021 20:22	31/03/2021 02:00	Vencida	-	Importación
7835363	30/03/2021 13:35	31/03/2021 03:00	Vencida	-	Importación
7835364	30/03/2021 13:35	31/03/2021 03:00	Vencida	-	Importación
7835365	30/03/2021 13:35	31/03/2021 03:00	Vencida	-	Importación
7835366	30/03/2021 13:35	31/03/2021 03:00	Vencida	-	Importación
7835367	30/03/2021 13:35	31/03/2021 03:00	Vencida	-	Importación
7835368	30/03/2021 13:35	31/03/2021 04:00	Vencida	-	Importación
7835369	30/03/2021 13:35	31/03/2021 04:00	Vencida	-	Importación
7835370	30/03/2021 13:35	31/03/2021 04:00	Vencida	-	Importación
7835371	30/03/2021 13:35	31/03/2021 04:00	Vencida	-	Importación
7835372	30/03/2021 13:35	31/03/2021 04:00	Vencida	-	Importación
7835373	30/03/2021 13:35	31/03/2021 04:00	Vencida	-	Importación
7839134	31/03/2021 23:48	01/04/2021 04:00	Vencida	-	Importación
7839135	31/03/2021 23:48	01/04/2021 04:00	Vencida	-	Importación
7839136	31/03/2021 23:48	01/04/2021 04:00	Vencida	-	Importación
7839137	31/03/2021 23:48	01/04/2021 04:00	Vencida	-	Importación
7839138	31/03/2021 23:48	01/04/2021 04:00	Vencida	-	Importación
7839145	31/03/2021 23:48	01/04/2021 06:00	Vencida	-	Importación
7839146	31/03/2021 23:48	01/04/2021 06:00	Vencida	-	Importación
7843911	02/04/2021 23:07	03/04/2021 17:00	Vencida	03/04/2021 13:20	Importación

6. Al respecto, las citas N° 7833885, 7833886, 7833887, 7835765, 7833888, 7833889, 7833890, 7833891, 7833892, 7835363, 7835364, 7835365, 7835366, 7835367, 7835368, 7835369, 7835370, 7835371, 7835372, 7835373, 7839134, 7839135, 7839136, 7839137, 7839138, 7839145, 7839146 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° 7832375, 7832376, 7833877 y 7833878 fueron completadas entre veintisiete (27) minutos y veinte (20) minutos antes de la hora de programación de las citas, poniéndose en riesgo de perder su turno más aun considerando la congestión externa por ellos reportada.
7. Para el caso de las citas N° 7831039 y 7843911 completadas con el dato de transporte dos (2) horas con cuarenta y seis (46) minutos y tres (3) horas con cuarenta (40) minutos antes de la hora de programación de uso de la cita, hemos verificado que no cuentan con Ticket de Rechazo en puerta, lo que significa que las unidades vehiculares asignadas para el uso de esa cita nunca llegaron a nuestras garitas de ingreso.
8. Por tanto, se puede concluir que la causa que originó el cobro de los cargos 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 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