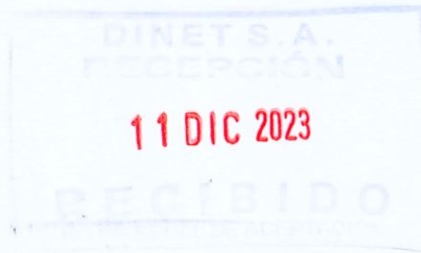




DP WORLD
PORTS & TERMINALS

dpworld.com



DALC.DPWC.369.2023

Callao, 07 de diciembre de 2023

Señor
JORGE ANTONIO PÉREZ VÁSQUEZ
Apoderado
DT DINETPERU S.A.C.
Jirón Doménico Morelli Nro. 110 Int. 601 (piso 6 - CC. La Rambla - Torre 1), San Borja
Presente. –

Referencia: a) Expediente N° 066-2023-RCL/DPWC
b) Escrito S/N de fecha de presentación 17 de noviembre de 2023

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta a su reclamo presentado mediante el escrito de la referencia b) a través del cual su representada solicita que DP World Callao S.R.L (en adelante, “DPWC”) restituya el monto de S/. 1,075 (Mil setenta y cinco con 00/100 soles) por concepto de uso de área operativa y USD 150 (Ciento cincuenta y 00/100 dólares americanos), por concepto de cita no utilizada, ambos costos generados presuntamente por razones imputables a DPWC.

Al respecto, le indicamos que su reclamo ha sido declarado INFUNDADO por las siguientes razones:

1. Respecto de la congestión ocurrida el 29 de octubre generada por una presunta caída del sistema

Sustento presentado por su representada. – Refiere una congestión generada por una presunta caída de sistema. Como evidencia presenta fotos, chats de transportistas refiriendo una presunta congestión, además de correos enviados a la empresa.

Al respecto, el artículo 1331 del Código Civil peruano¹ establece expresamente que la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponden al perjudicado por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso; en ese sentido, se deja constancia, como veremos más adelante, que su representada no ha cumplido con acreditar la responsabilidad de DPWC respecto de la presunta congestión, que dicha congestión fue generada por una presunta falta en el sistema y que fue el motivo por el cual no pudieron hacer uso de sus citas.

En efecto, su representada para demostrar una congestión generada por una presunta caída de sistema ha presentado lo siguiente:

- (i) Pantallazos de WhatsApp y correos enviados (1-a, 1-b, 1-f, 1-g, 1-h, 1-i, 1-j). Al respecto, los pantallazos de chats y correos adjuntos devienen en pruebas que muestran conversaciones de parte, así como presuntas razones que habrían motivado dicha congestión y, sin embargo, no acredita un nexo causal que pueda determinar responsabilidad de DPWC en la congestión ni mucho menos en las pérdidas de cita o la sobreestadía, pudiendo ser el caso que su representada no se presentó a la cita o se apersonó de manera tardía. Es más, durante las horas de envío de los correos, se acredita que el reclamante estaba haciendo uso de citas como veremos más adelante.

¹ Código Civil peruano
“Prueba de daños y perjuicios
Artículo 1331.- La prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía también corresponde al perjudicado por la inejecución de la obligación, o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso”.





En este punto precisamos que nuestras operaciones durante el día en cuestión se desarrollaron con total normalidad.

- (ii) Captura de pantalla de la extranet de DPWC con el mensaje de que dicha plataforma se encuentra en mantenimiento (1-c). Al respecto, el reclamante presenta un pantallazo que no refiere la fecha 29 de octubre, no pudiéndose dar fe que ese pantallazo corresponde a ese día. En el supuesto negado de que se pretenda validar que la imagen si obedece a ese día, el pantallazo sólo acredita un momento determinado, no logrando acreditar, sin embargo, que dicho mantenimiento perduró durante todo el día ni que esa es la razón (nexo causal) por la cual no pudieron recoger los contenedores.
- (iii) Correos con solicitudes de atención de contenedores de determinadas naves (1-d, 1-e, 1-k, 1-l). Al respecto el reclamante solicitó cita por bloque y no cita por contenedor, hecho que detallaremos más adelante.

De acuerdo con la información contenida en el cuadro que se adjunta como Anexo 1, el día 29 de octubre de 2023, el reclamante solicitó 105 citas, haciendo uso de 93 de ellas, lo que representa el uso del 88.5% de citas solicitadas, siendo el caso que en dicho día el porcentaje de citas perdidas (9) representa únicamente el 8.57% y el porcentaje de citas que ellos voluntariamente decidieron cancelar (3) representa el 2.85%, adicionalmente se puede constatar que las citas que expiraron son las correspondientes a las citas de las 6:00 pm mayoritariamente, habiéndose atendido citas durante todo el transcurso de la mañana y tarde y de las 7:00 pm en adelante.

En ese sentido, cuestionamos el hecho que refieran una presunta congestión atribuible a una caída de nuestro sistema, cuando lo cierto es que, de haber existido realmente dicha caída del sistema, todas sus citas desde la mañana no hubieran podido ser atendidas precisamente por la imposibilidad de acceder del sistema y las que continuaron luego de las 6:00 pm, tampoco. Este hecho claramente demostraría que el vencimiento de las citas más que un tema atribuible a DPWC, sería un tema atribuible a la falta de diligencia del usuario, siendo su responsabilidad y obligación acreditar que efectivamente se presentó a la cita y que no se apersonó de manera tardía, situación que no ha ocurrido.

2. Respetto del plazo para el recojo de contenedores y la solicitud de atender contenedores de determinadas naves

De acuerdo con la cláusula 8.14 del Contrato de Concesión, el servicio estándar incluye una permanencia del contenedor en el Terminal hasta de 48 horas libre de pago, luego de los cuales, DPWC, tiene derecho al cobro de sobre estadía.

Del mismo modo, la cláusula 8.15 del Contrato de Concesión, faculta a DPWC para el cobro de servicios especiales, siendo que de acuerdo con el numeral 4.3.10, del Tarifario vigente, DPWC tiene el derecho al cargo por cita no utilizada.

Es el caso que, el reclamante refiere que en los correos ofrecidos como medios de prueba, solicitó que de manera prioritaria se atiendan los contenedores de determinadas naves. Al respecto, de acuerdo con el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DPWC, existen únicamente dos procedimientos para la generación de citas y el retiro de contenedores. El primero es el retiro por contenedor específico y el segundo es el retiro por bloque de contenedores. No existe solicitud de citas en función de las naves. En este orden de ideas, el reclamante en su oportunidad solicitó las citas por bloque lo que le otorgaba el derecho de retirar sus contenedores disponibles en número igual a la cantidad de citas de retiro que hubiera gestionado.

Por tanto, el retiro por bloque no le otorgaba al reclamante el derecho de solicitar el despacho de uno o varios contenedores específicos, ya que ello es propio del retiro por contenedor específico que en este caso no fue la opción elegida por el usuario.

DPWC, por su parte, despachó los contenedores disponibles en número igual a la cantidad de citas que gestionó el reclamante, dando cumplimiento a sus obligaciones de atender el despacho de acuerdo con lo contratado por el reclamante, no siendo parte de sus obligaciones atender un despacho específico, si este no ha sido solicitado de acuerdo con el Reglamento, menos aun cuando DPWC, responsable de coordinar las operaciones de una manera eficiente,





planifica las mismas de modo tal de cumplir con las solicitudes de todos los usuarios en igualdad de condiciones, no pudiendo alterar la planificación de sus operaciones, basados en una presunta solicitud vía correo electrónico, que no refleja el tipo de contratación pactada con el reclamante.

El hecho de que el reclamante no haya tomado las precauciones suficientes para lograr el retiro de los contenedores dentro del período libre de pago y haya optado por recoger los mismos ad portas del vencimiento de dicho plazo, no representa una falta de diligencia en la planificación de operaciones de DPWC de modo tal que esta deba asumir los costos generados por sobrestadía, menos aun cuando DPWC cumplió con sus obligaciones de acuerdo con lo pactado con el reclamante y que, fue la falta de previsión del reclamante, la que generó el cargo de sobrestadía, teniendo DPWC el derecho a cobrarlo.

Al respecto, el Tribunal de Solución de Controversias, ya se ha pronunciado en extenso respecto de reclamos de la misma naturaleza interpuestos por TPP contra DPWC, cuya Resolución al respecto forma parte de la Jurisprudencia del Tribunal de OSITRAN, que al respecto refiere:

"Habiéndose tramitado el retiro en bloque de contenedores, deberá de seguirse el procedimiento establecido en el Reglamento Tarifario y de Política Comercial de la Entidad Prestadora; siendo responsable el usuario del retiro de los contenedores del Terminal Portuario dentro del periodo de libre de pago, a fin de no incurrir en el servicio de 'Energía y Monitoreo de Contenedores Refrigerados'

(...)

29. Como se advierte del citado Reglamento, DP WORLD cuenta con dos procedimientos para la generación de citas y el retiro de contenedores del Terminal Portuario por parte de los usuarios. El primero de estos procedimientos permite al usuario retirar un contenedor específico, tramitando su cita según el número del contenedor que piensa recoger. En el segundo, el retiro de los contenedores se realiza en bloque, es decir, DP WORLD entregará al usuario aquellos contenedores que se encuentren disponibles, en número igual a la cantidad de citas otorgadas.

(...)

45. Atendiendo a lo señalado, la planificación para el despacho de los contenedores dependerá no solo del tipo de contenedor (IMO, REFFERS, STANDAR DRY, etc.), sino también de la cantidad de contenedores que se encuentren en el patio del terminal y el número de usuarios que hayan generado cita para su recojo. De ahí que desconocer que se tramitó el retiro de contenedores en bloque, afectaría la planificación realizada por DP WORLD, pues proceder al retiro de un contenedor en específico alteraría la programación de recojo de contenedores pertenecientes a otros usuarios"

(...)

49. Asimismo, si bien TPP ha alegado que a pesar de tener la oportunidad de despachar los contenedores más antiguos, DP WORLD despacha los contenedores de naves más recientes; cabe señalar que como se ha señalado precedentemente, el usuario, en este caso, TPP, resulta ser el responsable del retiro de sus contenedores dentro del periodo de las 24 horas libres de pago por el servicio de Energía y Monitoreo de Contenedores Refrigerados, por lo que debió de realizar las gestiones necesarias y adoptar las precauciones correspondiente del caso para su retiro oportuno, esto es, antes de la fecha y hora límite de periodo libre de pago previsto en el considerando 30; no obstante lo cual, ello no ocurrió como se ha detallado en el referido considerando"².

(...)" (el subrayado es nuestro)

Por las consideraciones expuestas se ha de precisar que, la carga de la prueba recae en el que alega un daño, siendo que en este caso el reclamante no ha acreditado la responsabilidad de DPWC ni su proceder diligente como usuario (haberse presentado y de manera oportuna), a efectos de que se configure el daño ni el perjuicio, siendo el caso que se ha acreditado que las citas fueron efectivamente usadas en su mayoría, no resultando válido el argumento de una congestión generada como consecuencia de una caída en el sistema atribuible a DPWC.



DP WORLD
PORTS & TERMINALS

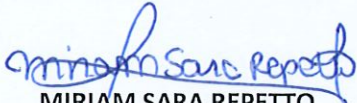
dpworld.com

Basados en lo expuesto en los numerales 1 y 2, declaramos su reclamo **INFUNDADO**.

Sin perjuicio de lo hasta aquí expuesto, en aplicación del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP WORLD CALLAO S.R.L., su representada podrá presentar un recurso impugnatorio ante nuestra empresa en el plazo de quince (15) días de notificada la presente.

Adicionalmente, 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,


MIRIAM SARA REPETTO
Apoderada





Anexo 1

Cuenta de Nbr	State						
Date	Slot Start Time	Canceled	Expired	Used	UsedLate	Total general	
2023-10-29	2023-10-29 00:00				4	1	5
	2023-10-29 01:00				3	2	5
	2023-10-29 07:00					5	5
	2023-10-29 08:00				1	4	5
	2023-10-29 09:00				5	2	7
	2023-10-29 10:00					7	7
	2023-10-29 11:00				1	5	6
	2023-10-29 12:00				1	6	7
	2023-10-29 13:00					6	6
	2023-10-29 14:00				1	6	7
	2023-10-29 15:00				1	5	6
	2023-10-29 16:00		2	1		4	7
	2023-10-29 17:00		1		1	5	7
	2023-10-29 18:00			6			6
	2023-10-29 19:00			2		1	3
	2023-10-29 20:00					5	5
	2023-10-29 21:00					5	5
	2023-10-29 22:00					3	3
	2023-10-29 23:00				1	2	3
	Total 2023-10-29		3	9	19	74	105

