

DALC.DPWC.053.2025

Callao, 05 de febrero de 2025

Señora
HEIDI HANNA TUCTO CASTRO
Apoderada
DT DINETPERU S.A.C.
patricio.collazos@dinet.com.pe
heidi.tucto@dinet.com.pe
Presente.-

Referencia: a) Expediente N.º 071-2024-RCL/DPWC
b) Escrito N.º 01 del 17.12.2024
c) Carta DALC.DPWC.012.2025

De nuestra consideración:

Mediante la presente damos respuesta a su reclamo de la referencia b) ingresado por correo electrónico, cuyo plazo de respuesta fue extendido mediante la carta de referencia c), en el cual su representada solicita "(...) que **ORDENE la nulidad las facturas: F001-1245793 (S/ 501,426.84), F001-1240469 (S/ 47,223.60) y F001-1250580 (S/ 78,706.00) y que se ordene la devolución de indebidamente pagado, así como sus respectivos intereses de acuerdo al monto pagado ascendente a S/ 627,356.44, el día 06 de diciembre de 2024 y se exprese condena de costas y costos (...)**".

Al respecto, su reclamo ha sido declarado **INFUNDADO** en todos los extremos, debido a lo siguiente:

A. DE LA PRESUNTA VULNERACIÓN A LOS PRINCIPIOS INVOCADOS POR SU REPRESENTADA

A.1. INFRACCIÓN PRESUNTA No. 1.-

"(...)

Vulneración de Principios Rectores del Sistema Portuario Nacional, como los principios de Eficiencia y Competitividad, los cuales buscan maximizar el uso de los recursos portuarios, optimizando los procesos de operación, administración y logística para garantizar la competitividad y el desarrollo económico. Al emitir las facturas: F001-1245793 3 (S/ 501,426.84), F001-1240469 (S/ 47,223.60) y F001-1250580 (S/ 78,706.00) configurándose una facturación controvertida y el cobro indebido por el concepto de uso de área operativa - importación (contenedores), debido a que la demora en el retiro de los contenedores transcurridos las 48 horas de libre almacenamiento se debe únicamente a causas imputables a DP WORLD, pues como es de su conocimiento existen diversas circunstancias propias de la operación portuaria y dentro del recinto portuario que generan demora en la atención.

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

- Descargos DPWC.-



- ✓ Rechazamos la afirmación precitada. Asimismo, indicamos que no existe ninguna evidencia que la sustente.
- ✓ DP World Callao S.R.L cumple con estrictos niveles de servicio y productividad establecidos por Contrato de Concesión (“Contrato”) y organiza sus operaciones de la manera más eficiente, maximizando el uso del área de patio que administra y utilizando eficientemente el equipamiento del que dispone. Debe tenerse presente además que DP World Callao S.R.L cuenta con equipamiento adicional a aquel exigido por el Contrato de Concesión.
- ✓ La eficiencia de los terminales en Callao inclusive ha sido reconocida de manera internacional. Sobre el particular, Callao ha sido calificado como el segundo más eficiente en la región de Centroamérica, Sudamérica y el Caribe, según el Índice Mundial de Desempeño de Puertos de Contenedores publicado por el Banco Mundial y S&P Global Market Intelligence¹.

En ese sentido, debe rechazarse lo alegado por su representada en este extremo.

A.2. INFRACCIÓN PRESUNTA No. 2.-

“(…)

Vulneración del Principio de idoneidad en la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de la entidad prestadora, como es el tiempo para el inicio de la descarga de las naves (ETA, ID, ETD) y las deficientes operaciones de atención al usuario para el retiro de los contenedores que ocasionan que el usuario no ingrese a retirar el contenedor dentro del plazo de libre almacenamiento y se generen altos costos de áreas operativas que benefician únicamente al Terminal portuario, siendo éstos mismos los únicos responsables en su planificación de descarga de la nave, colocación de los contenedores en el patio de contenedores y de entrega de los contenedores. Estos reclamos se encuentran relacionados con cobros por incumplimientos atribuidos indebidamente al usuario, como no presentarse a tiempo a la cita, cuando estos incumplimientos están relacionados con problemas del sistema o por la planificación.
(…)” (el subrayado es nuestro)

• Descargos DPWC. –

- ✓ Rechazamos la afirmación precitada. Asimismo, indicamos que no existe ninguna evidencia que la sustente.
- ✓ El sistema de citas de DP World Callao S.R.L. garantiza disponibilidad de estas 24/07. Asimismo, su representada tuvo la posibilidad de enviar un flujo continuo de camiones para retirar los contenedores que tenía asignados, dentro del plazo de libre almacenamiento, a efectos de no incurrir en uso de área operativa.

A.3. INFRACCIÓN PRESUNTA No. 3.-

“(…)

Vulneración al derecho a la reparación o reposición del servicio y la devolución de indebidamente cobrado. Debido a que se han generado Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, provocados por negligencia de la entidad prestadora, como consecuencia de los puntos 1 y 2, se genera retrasos en la planificación para la entrega de los contenedores a los clientes
(…)”

• Descargos DPWC. –

¹ Cfr. Índice de desempeño de puertos: ¿Cómo se posicionan los terminales peruanos? | ECONOMIA | GESTIÓN





- ✓ Rechazamos la afirmación precitada. Asimismo, indicamos que no existe ninguna evidencia que la sustente.
- ✓ Por favor, remitirse a lo indicado en los puntos 1 y 2.

A.4. INFRACCIÓN PRESUNTA No. 4.-

“(…)

Falta de Idoneidad del Servicio y vulneración a los principios de Transparencia y Acceso a Información, debido al deficiente sistemas de gestión de citas (SGC), ya que el sistema no se ajusta a las necesidades operativas del usuario, como disponibilidad limitada de horarios, o poca cantidad de citas, las mismas que se generan únicamente cuando el Terminal lo permite a través de mensajes WhatsApp, sin que se pueda prever la propagación de citas, conforme se tiene la ETA del arribo de la nave, sino que se generan una vez que el Terminal las habilita, otorgando un número reducido de citas diarias o incompatibilidades con los horarios de los transportistas y clientes. Así como, se generan demoras en la Atención por parte de los usuarios a pesar de contar con una cita agendada, los transportistas pueden enfrentar largas filas o tiempos de espera debido a la deficiente planificación al otorgar las citas o deficiencias en la operatividad del terminal.

(…)”

• Descargos DPWC. –

- ✓ Rechazamos la afirmación precitada. Asimismo, indicamos que no existe ninguna evidencia que la sustente.
- ✓ Por favor, remitirse a lo indicado en los puntos A.1 y A.2.

A.5. INFRACCIÓN PRESUNTA No. 5.-

“(…)

Irregularidades relacionadas con las operaciones de entrega de contenedores y la generación de citas en el sistema de gestión de citas del terminal portuario, 4 que se materializan con las demoras en la entrega de contenedores y pérdida de productividad en el Puerto, además se han producido comunicaciones tardías por parte del sistema respecto a la generación de citas, lo que ha ocasionado demoras significativas en el retiro de contenedores; Información Defectuosa: La información proporcionada sobre las condiciones del servicio y los procedimientos para gestionar las citas es inconsistente o inexacta, generando confusión y errores en la planificación logística y genera un impacto negativo en la Operación: Estas deficiencias han afectado gravemente la eficiencia de nuestras operaciones, generando costos adicionales y perjuicios operativos.

(…)”

• Descargos DPWC. –

- ✓ Rechazamos la afirmación precitada. Asimismo, indicamos que no existe ninguna evidencia que la sustente.
- ✓ Por favor, remitirse a lo indicado en los puntos A.1 y A.2.

B. DE LA PRESUNTA RESPONSABILIDAD DEL TERMINAL PARA LAS OPERACIONES DE ATENCIÓN

B.1. ARGUMENTO N° 1.-





DP WORLD
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

"(...)

Esto implica que DPWORLD es evaluado en cuanto a la atención del usuario, pero la evaluación del nivel de servicio y productividad los mide de manera trimestral, sin embargo, Como se aprecia de los drafts de las facturas, el retiro de los contenedores vinculados con las facturas materia de reclamo se realizó vencido el periodo de libre almacenamiento, sin embargo, ello se debió a hechos atribuibles a DP WORLD conforme se detalla a continuación:

(...)

La descripción y el detalle sobre a lo que se refiere el bloque de importaciones es mínimo y tiene como origen la Resolución de Acuerdo de Directorio N° 030- 2012-APN-DIR del 27 de junio del 2012 que resolvió: "Aprobar la "Norma Técnica Operativa para la prestación del Servicio Portuario Básico de Almacenamiento dentro de las zonas portuarias", norma que debe ser actualizada en atención, también a los usuarios y no sólo a las necesidades del Terminal y las líneas navieras.

(...)

Ahora bien, el "REGLAMENTO TARIFARIO Y POLITICA COMERCIAL TERMINAL DE CONTENEDORES DEL TERMINAL PORTUARIO DEL CALLAO ZONA SUR", en la página 3, referida a la "Atención al usuario para el retiro o recepción de contenedores" señala que:

(...)

Sin embargo, el principal problema que hemos identificado es que no existe una adecuada planificación de parte de DPWORLD para la entrega de los contenedores, pues como se aprecia, según data obtenida por mi representada, en setiembre 2024 se atendieron 1697 citas y en octubre 2024, 1940; y se observa que la REGLA es que las citas se "USEN TARDE", debido a que DPWORLD se demora en atender y entregar los contenedores, lo que genera lentitud dentro del puerto y que los camiones se mantengan en la vía, en espera dentro de la cola:

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

- Descargos DPWC. –

- ✓ Al encontrarnos en un reclamo por uso de área operativa, su representada debe cumplir con acreditar que contaba con el flujo de camiones adecuados para recoger los contenedores cuyo retiro tenía asignado, dentro del período de libre almacenamiento, situación que no ha ocurrido en el presente caso. Por lo tanto, este argumento debe ser desestimado.
- ✓ Su representada afirma que "(...) no existe una adecuada planificación de parte de DPWORLD para la entrega de los contenedores, pues como se aprecia, según data obtenida por mi representada, en setiembre 2024 se atendieron 1697 citas y en octubre 2024, 1940; y se observa que la REGLA es que las citas se "USEN TARDE", debido a que DPWORLD se demora en atender y entregar los contenedores, lo que genera lentitud dentro del puerto y que los camiones se mantengan en la vía (...)" (el subrayado es nuestro), sin que exista evidencia alguna que sustente dicha afirmación.

Debe precisarse que la estadística reflejada en el cuadro que se muestra a continuación debe ser también desestimada; ya que, (i) no detalla las fuentes ni metodología que se ha utilizado para su obtención, así como tampoco refleja al universo de usuarios que atiende la terminal; y, (ii) en el supuesto negado que sea admitida como válida, no acredita la presunta demora en la atención por responsabilidad de DP World alegada por su representada.





	Set-24	Oct-24
VENCIDA	6%	15%
USADA	36%	20%
USADA TARDE	58%	65%

B.2. ARGUMENTO N° 2.-

(...)

¿EN QUÉ MOMENTO EL AGENTE DE ADUANAS/DEPOSITO EXTRAPORTUARIO PUEDE SOLICITAR LA CITA?

(...)

3. La nave es descargada de manera intermitente, pues el Terminal atiende varias naves a la vez y deja "a medias" la descarga la nave "A" para empezar a descargar la nave "B", de modo que las descargas se hacen de manera simultánea. Lo que implica que "mezcla" los contenedores que provienen de diferentes naves en el patio de contenedores y que la descarga de cada nave tome varios días inclusive.

(...)

4. En el patio de contenedores, los contenedores se disponen "en bloque" o "en barrido" lo que significa que se van colocando conforme se van descargando de modo, que los que llegaron en la nave "A" y fueron descargados primero, son "enterrados" por los contenedores de la nave "B", de la nave "C" e incluso de la nave "D".

(...)

6. Terminada la descarga de la nave, NO se puede solicitar la cita, hasta que el Terminal lo autorice, pudiendo estar el contenedor "enterrado" por más contenedores de diferentes naves. Sin embargo, las 48 horas de almacenamiento libre (servicio estándar), empiezan a computarse desde el término de la descarga de la nave.

(...)

8. Se ingresa al portal web: DPORT CALLAO y se genera la cita con las unidades requeridas (de acuerdo con la capacidad de citas disponibles que otorga DPWORLD). En otras palabras, el usuario no puede decidir generar más citas "para adelantarse", porque se otorgan número finitos. Con lo cual, vamos demostrando que las unidades de camiones obedecen a una relación directa con la capacidad instalada del Terminal.

(...)

18. Como es evidente, NO ES CONGESTIÓN, ES COLA DE CAMIONES, la que se Encuentra a la espera de atención por parte del Terminal. Lo curioso es que la cola sólo está para el ingreso y NO PARA LA SALIDA DE LOS CAMIONES.

(...)"

• **Descargos DPWC. –**

- ✓ La organización de una operación portuaria se realiza en base a (a) criterios objetivos de eficiencia, (b) la minimización de movimientos improductivos de grúas y equipos; y, (c) el cumplimiento de los Niveles de Servicio y Productividad establecidos en el Contrato de Concesión. A dicho efecto, DP World Callao S.R.L tiene un derecho reconocido de organización y gestión en su Contrato de Concesión.
- ✓ En el caso materia de análisis, su representada tramitó citas al barrer y/o por bloque de contenedores y; por tanto, como es de su conocimiento, **correspondía que se envíe un flujo continuo de camiones en la cantidad necesaria para recoger todos sus contenedores dentro del libre uso de área operativa.** Como consecuencia de lo anterior, se generó





un uso de área operativa una vez vencido el período de libre almacenamiento. Esto, pese a que nuestro sistema de citas garantiza la disponibilidad de citas durante las 24/07.

- ✓ Resulta importante señalar que su representada conocía por anticipado las disposiciones del Reglamento Tarifario y de Política Comercial de DP World (cuyas disposiciones son públicas y están publicadas en la web) y; adicionalmente, es un agente especializado por su calidad de Depósito Extraportuario y conoce los riesgos usuales asociados a vuestra operación. Sin embargo, en ningún extremo de su reclamo se ha acreditado que se haya dispuesto de un flujo adecuado de camiones para evitar que su representada incurra en cobro materia de cuestionamiento.
- ✓ Por tanto, no corresponde imputar responsabilidad a DP World Callao S.R.L por un riesgo que su representada estuvo siempre en posibilidad de prever y evitar. Sobre este extremo, el Tribunal de Solución de Controversias ha señalado lo siguiente:

“(...)

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.

(...)

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. En atención a lo expuesto, habiendo quedado acreditado que TPP tramitó el retiro en bloque de sus contenedores y que en ningún momento DP WORLD ofreció ni aceptó realizar el despacho prioritario o preferente de su carga, era responsabilidad de la Entidad Prestadora entregarle dichos contenedores de forma indistinta, incluyendo los recién descargados y los de mayor antigüedad, de acuerdo a su disponibilidad en el patio de contenedores²”.

B.3. ARGUMENTO N° 3.- ARGUMENTOS EXPUESTOS EN SU PRESENTACIÓN PPT

DIPOSITIVAS	ANÁLISIS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ DIAPOSITIVA 1 (PRESENTACIÓN) ✓ DIAPOSITIVA 2 (AGENDA) ✓ DIAPOSITIVAS 3,4,5,6 (QUIENES SOMOS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguna de estas diapositivas es idónea para acreditar que vuestra representada envió un flujo continuo de camiones, necesario para el retiro de los

² Resoluciones N° 1 emitidas en los expedientes 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17-2018-TSC-OSITRAN.





<p>✓ DIAPOSITIVA 7 (CONTEXTO) ✓ DIAPOSITIVAS 8,9,10,11,12,13 (CONTROLES DE SEGURIDAD)</p>	<p>contenedores que tenían asignados. Tampoco son idóneas para acreditar la presunta responsabilidad de DP World.</p>
<p>✓ DIAPOSITIVA 14 (DESEMPEÑO DE LA OPERACIÓN) ✓ DIAPOSITIVA 15 (POSIBLES CAUSAS QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO) ✓ DIAPOSITIVA 16 (EVIDENCIAS QUE SUSTENTAN EL GAP) ✓ DIAPOSITIVA 17 (¿QUE SOLICITAMOS A DPW COMO DT DINET)</p>	<ul style="list-style-type: none">• La información contenida en las diapositivas indicadas carece de validez. No se cuenta con la fuente, metodología en base a la cual se han obtenido los resultados y tampoco refleja el universo de usuarios atendidos por la terminal. En ese sentido, debe ser desestimada.• Sin perjuicio de ello, en el supuesto negado que fueran admitidas como válidas, no son idóneas para acreditar la presunta negligencia de DP World Callao S.R.L.• La organización de una operación portuaria se realiza en base a (a) criterios objetivos de eficiencia, (b) la minimización de movimientos improductivos de grúas y equipos; y, (c) el cumplimiento de los Niveles de Servicio y Productividad establecidos en el Contrato de Concesión. A dicho efecto, DP World Callao S.R.L. tiene un derecho reconocido de organización y gestión en su Contrato de Concesión.• En el caso materia de análisis, su representada tramitó citas al barrer y/o por bloque de contenedores y; por tanto, como es de su conocimiento, <u>correspondía que se envíe un flujo continuo de camiones en la cantidad necesaria para recoger todos sus contenedores dentro del libre uso de área operativa.</u> Como consecuencia de lo anterior, se generó un uso de área operativa una vez vencido el período de libre almacenamiento. Esto, pese a que nuestro sistema de citas garantiza la disponibilidad de citas durante las 24/07.• Resulta importante señalar que su representada conocía por anticipado las disposiciones del Reglamento Tarifario y de Política Comercial de DP World (cuyas disposiciones son públicas y están publicadas en la web) y; adicionalmente, es un agente especializado por su calidad de Depósito Extraportuario y conoce los riesgos usuales asociados a vuestra operación. Sin embargo, en ningún extremo de su reclamo se ha acreditado que se haya dispuesto de un flujo adecuado de camiones para evitar que su representada incurra en cobro materia de cuestionamiento.





DP WORLD
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

- De lo expuesto, queda evidenciado que su representada no ha cumplido con su deber probatorio establecido en el artículo 196 del Código Procesal Civil, el cual se aplica supletoriamente al presente caso, que señala que “salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien contradice alegando nuevos hechos” (énfasis añadido).

Por lo antes expuesto, corresponde declarar **INFUNDADO** su reclamo en todos sus extremos.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, en aplicación del artículo 26° del Reglamento³, su representada tiene expedito su derecho a 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 relacionadas al presente procedimiento, su representada puede 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,

CRISTINA LAZO GUERRERO
Apoderada



³ Artículo 26: Medios Impugnatorios

Los USUARIOS que consideren que las resoluciones emitidas por DP WORLD CALLAO violan, desconocen o lesionan un derecho o interés legítimo, podrán interponer contra las mismas y ante DP WORLD CALLAO los siguientes recursos:

a. Recurso de Reconsideración:

Contra la resolución emitida por DP WORLD CALLAO procede la interposición de recurso de reconsideración ante la misma dependencia que resolvió el reclamo, dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución. La sustentación de este requisito se hará con la presentación de una nueva prueba. Este recurso es opcional por lo que su no interposición no impide la presentación del recurso de apelación.

DP WORLD CALLAO se pronunciará en el plazo de veinte (20) días contados a partir del día siguiente de la presentación del recurso de reconsideración.

En caso DP WORLD CALLAO omitiera pronunciarse en dicho plazo, se aplicará el silencio administrativo positivo.

b. Recurso de Apelación:

Contra la resolución emitida por DP WORLD CALLAO que resolvió el reclamo o recurso de reconsideración, proceda la interposición de recurso de apelación.

El recurso de apelación deberá interponerse ante DP WORLD CALLAO dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.

DP WORLD CALLAO elevará el expediente al TRIBUNAL en el plazo de quince (15) días contados a partir de la fecha de recepción del recurso de apelación, debiendo acompañar su pronunciamiento respecto al recurso.