



**DP WORLD**  
PORTS & TERMINALS  
CALLAO



**CARGO**

DALC.DPWC.079.2025

Callao, 25 de febrero de 2025

Señor  
**FRANCISCO JOSÉ GONZALEZ HURTADO**  
Gerente General  
CONTRANS SAC  
Av. A N.º 204, Ex Fundo Oquendo, Callao, Provincia Constitucional del Callao  
Presente.-

Referencia: a) Escrito S/N ingresado el 4.02.2025  
b) Expediente N.º 012-2025-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de la referencia a) presentado por mesa de partes el 4 de febrero de 2025, signado con el expediente de la referencia, mediante el cual su representada reclama lo siguiente:

"(...)

- *La devolución de lo indebidamente cobrado y pagado bajo la factura electrónica N° F001-01245802 de fecha de emisión 28 de octubre de 2024 que indebidamente ha pretendido el cobro de S/ 13, 135.76 (...)*
- *Los costos incurridos adicionalmente en la doble vuelta al transportista. Adicionalmente el valor del falso flete del transportista terrestre.*
- *Los daños y perjuicios por la vulneración a nuestra planificación operativa, que incluye los KPIs diarios de retrasos.*
- *Intimamos en mora del acreedor de DP WORLD debido a la falta de cumplimiento de sus obligaciones contractuales sobre el Contrato de Concesión.*

"(...)"

Al respecto, señalamos lo siguiente:

1. ANÁLISIS

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

A.1. EFICIENCIA Y COMPETITIVIDAD

"(...)

INFRACCIÓN N° 1.- Vulneración de los Principios Rectores del Sistema Portuario Nacional (Eficiencia y Competitividad):

*Se configura una facturación controvertida y un cobro indebido por el concepto de uso de área operativa – importación (contenedores), debido a que la demora en el retiro de los contenedores, después de transcurrir las 48 horas de libre almacenamiento, es imputable únicamente a DP World. Las diversas circunstancias inherentes a las operaciones portuarias y las deficiencias en la atención dentro del recinto portuario han causado este retraso. Específicamente, las facturas reclamadas no corresponden a situaciones atribuibles al usuario, sino a deficiencias operativas dentro del terminal portuario, lo que contraviene los principios de Eficiencia y Competitividad establecidos en la legislación portuaria.*

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

• Descargos DPWC. -

- ✓ Rechazamos la afirmación precitada. Asimismo, indicamos que no existe ninguna evidencia que la sustente.





**DP WORLD**  
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

- ✓ 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 Intelligence<sup>1</sup>.

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

## A.2. OTROS PRINCIPIOS INVOCADOS

"(...)

*INFRACCIÓN N° 2 - Vulneración del Principio de Idoneidad en la Calidad y Oportuna Prestación de Servicios.*

"(...)

*INFRACCIÓN N° 4.- Vulneración a los principios de transparencia y acceso a la información y falta de idoneidad del servicio.*

"(...)

*INFRACCIÓN N° 5.- Irregularidades en las Operaciones de Entrega de Contenedores y Gestión de Citas.*

"(...)"

### • Descargos DPWC. -

- ✓ Rechazamos las afirmaciones precitadas. Asimismo, indicamos que no existe ninguna evidencia que las 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.

## B. ARGUMENTOS RELATIVOS A (I) DETALLE DE LA DESCARGA DE LA NAVE (NUMERAL VI) Y (II) ¿EN QUÉ MOMENTO EL AGENTE / DEPÓSITO EXTRAPORTUARIO PUEDE SOLICITAR LA CITA (NUMERAL VII)

### 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.
- ✓ 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.

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





**DP WORLD**  
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

- ✓ 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 contenedores?"*

C. SOBRE LOS CONCEPTOS QUE SU REPRESENTADA PRETENDE QUE SE LE RECONOZCAN POR LA VÍA DE RECLAMO

"(...)

- *Los costos incurridos adicionalmente en la doble vuelta al transportista. Adicionalmente el valor del falso flete del transportista terrestre.*
- *Los daños y perjuicios por la vulneración a nuestra planificación operativa, que incluye los KPIs diarios de retrasos.*
- *Intimamos en mora del acreedor de DP WORLD debido a la falta de cumplimiento de sus obligaciones contractuales sobre el Contrato de Concesión.*

(...)

*Adicionalmente, solicitamos que:*

1. *Se proceda a resarcir los perjuicios económicos ocasionados a nuestra empresa, detallando los conceptos de indemnización por costos adicionales y pérdidas de oportunidad.*
2. *Se establezcan mecanismos correctivos inmediatos para garantizar el cumplimiento de los plazos de aviso previstos en el reglamento, asegurando la previsibilidad en las operaciones logísticas del terminal.*
3. *Se ordene el pago de costas y costos del presente proceso.*





**DP WORLD**  
PORTS & TERMINALS

(...)"

Descargos DPWC

✓ La vía de reclamos no es la idónea para evaluar estos conceptos; por tanto, corresponde desestimarlos.

D. SOBRE EL COBRO EFECTUADO POR FACTURA ELECTRÓNICA N° F001-01245802


De acuerdo a lo indicado en los apartados precedentes, su representada no ha cumplido debidamente con acreditar que el cobro por uso de área operativa deba ser anulado debido a una situación atribuible a la responsabilidad de DP World Callao S.R.L. Por tanto, no corresponde amparar este extremo.

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 Reglamento<sup>3</sup>, 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.º 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



<sup>3</sup>

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, procede 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.