DALC.DPWC.167.2025

Callao, 08 de abril de 2025

Señor
PAOLA HUALLPACUNA ARCE
Apoderada
Terminales Portuarios Peruanos S.A.C.
Av. Antonio Miro Quesada N.° 425, Oficina 1210, Magdalena
legal@tpp.com.pe
Presente. -

Referencia:
a) Escrito N° 1 recibido el 25 de febrero de 2025
b) Carta DALC.DPWC.122.2025 del 17 de marzo de 2025
c) Expediente 022-2025-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, damos respuesta al reclamo interpuesto mediante la carta de referencia a), presentada por mesa de partes virtual el día 25 de febrero de 2025.

Sobre el particular, de acuerdo con lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N.° 019-2011-CD-OSITRAN, DP World Callao S.R.L (en adelante, "DP WORLD") cumplió con notificar a través la carta de referencia b), la ampliación de plazo para dar respuesta al reclamo hasta treinta (30) días hábiles de haberse presentado. En este sentido, dentro del plazo antes descrito, damos respuesta al reclamo interpuesto declarándolo **INFUNDADO**, por los motivos que se exponen a continuación:

1. Pretensión de su representada

> *"(...)*
> *interponemos formalmente nuestro reclamo contra DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DP WORLD), debido a que se ha consignado de manera errónea la información en la **Factura Electrónica N° F001-01333658**, emitida el **24.02.2025**, por el concepto de "Uso de Área Operativa", con un monto total de **S/ 428,592.52** (Cuatrocientos veintiocho mil quinientos noventa y dos con 52/100 soles), incluyendo IGV.*
> *(...)".*

2. Argumentos esbozados por Terminales Portuarios Peruanos S.A.C. (en adelante, "TPP") y descargos de DP WORLD

A. Sobre la supuesta deficiencia en la planificación y gestión operativa del terminal

2.1. Sobre este extremo, su representada señala lo siguiente:

"(...)
La ocupación prolongada de las áreas operativas no ha sido causada por mi representada, sino por factores externos y deficiencias en la planificación y gestión operativa del terminal. Por lo tanto, no es justificado trasladar a nuestra empresa costos generados por demoras que no son de nuestra responsabilidad.
(...)
***DP WORLD CALLAO S.R.L.**, quien, en su calidad de concesionario del terminal, tiene la obligación de garantizar la fluidez de las operaciones y evitar la congestión en las instalaciones portuarias. Sin embargo, esta obligación no ha sido cumplida, lo que ha resultado en retrasos sistemáticos en la asignación de citas, acumulación de carga en las áreas operativas y una grave falta de organización en los accesos y zonas de despacho del terminal.*
(...)
*La falta de eficiencia en la administración del terminal portuario ha ocasionado demoras en la entrega y retiro de carga, generando un perjuicio económico directo para los usuarios. En este contexto, **DP WORLD CALLAO S.R.L.** ha fallado en su obligación de garantizar la operatividad del puerto, incumpliendo con los estándares de calidad que debe respetar conforme a la normativa aplicable. (...)"*

2.2. Sobre el particular, les pedimos considerar lo siguiente:

(i) Rechazamos todos los extremos del argumento anterior que hace referencia a la presunta falta de calidad del servicio, argumentado que supuestamente existen deficiencias en la planificación y gestión operativa del terminal.

(ii) 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 cumple con ejecutar todas sus actividades respetando todo el marco normativa que le resulta aplicable y las disposiciones de su Contrato de Concesión.

(iii) En el marco del desarrollo de su concesión, DP WORLD tiene un derecho reconocido de organización y gestión en su Contrato de Concesión. Así, dentro de los límites establecidos en dicho contrato, DP WORLD adopta las decisiones que considere más convenientes para la adecuada operación y funcionamiento del terminal portuario; entre las cuales se encuentra la facultad de emitir sus políticas comerciales y operativas.

(iv) El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, TSC de OSITRAN) ha reconocido que *"(...) las disposiciones contenidas en el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP World, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 1392 del Código Civil, constituyen cláusulas generales de contratación que, una vez aceptadas por el usuario, se constituirán como condiciones contractuales que regirán su relación comercial con la Entidad Prestadora. <u>En ese sentido, los usuarios que contratan servicios portuarios con DP WORLD, se sujetan a las condiciones pactadas previamente por esta</u> (...)*[1]" (subrayado agregado).

(v) Por tanto, como parte de los lineamientos que se han establecido para la correcta operación de la infraestructura portuaria, DP WORLD ha determinado el funcionamiento de un sistema de citas que se

[1] Resolución N° 1 emitida en el marco del expediente N° 133-2017-TSC-OSITRAN. Disponible en https://www.ositran.gob.pe/anterior/resoluciones/expediente-no-133-2017-tsc-ositran/

encuentra debidamente regulado en el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP WORLD, conforme el siguiente detalle[2]:

> *"(...)*
> *Atención al usuario para el retiro o recepción de contenedores*
> *El ingreso de las unidades de transporte de carga a la terminal para el retiro o entrega de contenedores (operaciones que en adelante se denominarán "transacciones"), se sujetará a las condiciones que se establezcan en el presente reglamento.*
> *(...)*
> *DP World Callao no garantiza que el usuario obtendrá una cita en el día y/u horario requerido dado que podría haber sido ocupada previamente por otro usuario. Las citas podrán ser emitidas para el retiro de 1) un contenedor específico (cita por número de contenedor) en cuyo caso la solicitud no deberá exceder las 48 horas al término de la descarga de la nave y se hará únicamente de modo presencial en las oficinas de atención al cliente; o 2) por bloque de contenedores en el cual se permiten tantas citas como contenedores se vayan a retirar sin que se individualicen de manera determinada, pudiendo estar agrupados en un documento de transporte u otro similar. Ningún contenedor será retirado ni embarcado sin la autorización previa de las autoridades pertinentes, y de todas aquellas autorizaciones de índole comercial y operativo establecidas por DP World Callao.*
> *(...)" (énfasis agregado)*

(vi) En consecuencia, según el referido reglamento, se encuentra previsto que el retiro de contenedores se realice mediante dos tipos de citas: (i) una específica para un contenedor, que se emitirá según el número de contenedor, o (ii) una para un bloque de contenedores, donde se pueden emitir varias citas sin necesidad de identificar cada contenedor por separado.

(vii) Resulta importante señalar que TPP 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 y conoce los riesgos usuales asociados a vuestra operación. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que en ningún extremo de su reclamo se ha acreditado que TPP haya dispuesto de una cantidad adecuada de vehículos para retirar todos los contenedores del área operativa según las citas generadas por bloque- tipo de cita emitida en este caso - y evitar que su representada incurra en cobro materia de cuestionamiento.

(viii) Por el contrario, TPP únicamente se ha limitado a mencionar que la demora en el retiro de los contenedores del área operativa, después de transcurrir las 48 horas de libre almacenamiento, es imputable a DP WORLD producto de supuestas deficiencias operativas dentro del Terminal.

(ix) No obstante, TPP no ha detallado cuales serían las supuestas deficiencias operativas en las que incurriría DP WORLD ni ha proporcionado ningún medio de prueba que demuestre que DP WORLD es responsable por la imposibilidad de retirar los contenedores, por lo que su argumentación debe ser desestimada.

(x) Por otro lado, TPP ha señalado que existirían retrasos sistemáticos en la asignación de citas, y una acumulación de carga en las áreas operativas que no permitió que retire sus contenedores. Sin perjuicio, TPP tampoco ha proporcionado ningún medio de prueba que acredite dicha afirmación.

---

[2] Disponible en https://www.dpworld.com/peru/-/media/project/dpwg/dpwg-tenant/americas/peru/peru/media-files/tarifario/reglamento-tarifario-comercial-2024-versin-2-110924.pdf?rev=-1

(xi) Conforme se ha detallado anteriormente, DP WORLD garantiza que todos los usuarios tengan acceso a sus instalaciones mediante un sistema de citas que opera las 24 horas del día durante todo el año. Sobre este particular, TPP no ha presentado ningún medio probatorio que demuestre que DP WORLD no puso a disposición o permitió que se agenden citas para el retiro de los contenedores o que se negó a que se acceda al área operativa, dentro de los horarios agendados en cada cita obtenida por su representada.

(xii) Adicionalmente, es preciso tener en cuenta que al versar el presente reclamo por el uso de área operativa; TPP debió acreditar que cumplió con las disposiciones establecidas en el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP WORLD para el retiro de sus contenedores. Al respecto, dicho reglamento establece expresamente lo siguiente[3]:

> *"(...)*
> *Atención al usuario para el retiro o recepción de contenedores*
> *El ingreso de las unidades de transporte de carga a la terminal para el retiro o entrega de contenedores (operaciones que en adelante se denominarán "transacciones"), se sujetará a las condiciones que se establezcan en el presente reglamento.*
> *(...)*
> *El usuario será responsable que el transportista designado se encuentre en la garita de ingreso dentro del rango horario establecido para la cita, debiendo presentar el número de cita y una vez realizados los controles respectivos, seguir las instrucciones de la Hoja de Ruta, incluyendo las reglas de seguridad industrial establecidas dentro de la terminal (...)"* (énfasis agregado)

(xiii) Debe tomarse en consideración que, en ningún extremo de su reclamo TPP ha presentado evidencia que demuestre que su representada realizó todas las acciones diligentes para evitar incurrir en la generación del cobro por uso de área operativa.

(xiv) En ese sentido, era responsabilidad exclusiva de TPP no solo gestionar oportunamente las citas necesarias para retirar sus contenedores, sino también cumplir con presentarse puntualmente en la garita de ingreso del terminal de DP WORLD. Sin embargo, no se ha acreditado que TPP haya solicitado un número suficiente de citas ni que tan siquiera que los vehículos empleados hayan llegado en el horario establecido a dicha garita.

(xv) Asimismo, al encontrarnos en un reclamo por uso de área operativa, su representada debió cumplir con acreditar que contaba con el flujo de camiones adecuados para recoger los contenedores cuyo retiro tenía asignado, situación que no ha ocurrido.

(xvi) Por tanto, no es posible atribuir responsabilidad a DP WORLD, en la medida que su representada no ha garantizado que ejecutó todas las medidas necesarias para poder retirar los contenedores del área operativa.

B. <u>Sobre la supuesta falta de prestación de un servicio por parte de DP WORLD</u>

---

3 Disponible en https://www.dpworld.com/peru/-/media/project/dpwg/dpwg-tenant/americas/peru/peru/media-files/tarifario/reglamento-tarifario-comercial-2024-versin-2-110924.pdf?rev=-1

2.3. Sobre este extremo, su representada señala lo siguiente:

> "(...)
> *Que, en la fecha 24.02.2025, DP WORLD CALLAO S.R.L. emitió la Factura Electrónica N° F001-01333658, en la cual se nos ha cobrado el concepto de "Uso de Área Operativa", por un monto total de S/ 428,592.52 (Cuatrocientos veintiocho mil quinientos noventa y dos con 52/100 soles), incluyendo IGV. Este cobro resulta completamente improcedente, ya que no corresponde a un servicio efectivamente prestado y se basa en condiciones ajenas a nuestra responsabilidad. Por ello, presentamos este reclamo solicitando la anulación total de la factura, al no existir sustento válido para los montos facturados.*
> (...)"

2.4. Sobre el particular, les pedimos considerar lo siguiente:

(i) Debe tenerse en consideración que, en el presente reclamo no existe duda respecto si es que se ha prestado o no un servicio, pues resulta evidente que este ha sido prestado. Como comentábamos líneas arriba, el presente reclamo versa por la facturación producto del uso del área operativa del Terminal, debido a que TPP no logro retirar sus contenedores dentro del periodo de 48 horas de libre almacenamiento.

(ii) Como hemos descrito previamente, TPP 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), por lo que su representada conoce que DP WORLD esta facultado a realizar un cobro por el uso del área operativa siempre que no se cumpla con retirar un contenedor luego de transcurrido el plazo de 48 horas de libre almacenamiento.

(iii) En el presente caso, no hay duda alguna que los contendores de TPP ocuparon el área operativa por mas de 48 horas, por lo que es derecho de DP WORLD cobrar por el uso de dicha área. El uso del área operativa es tan evidente, que en el numeral 2.1 del escrito de reclamo de TPP, su representada ha reconocido que sus contendores estuvieron localizados dentro de dicha área: "*Es importante señalar que nuestra representada **NO HA PODIDO REALIZAR EL RETIRO DE LOS CONTENEDORES DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO** (...)*".

(iv) Por lo tanto, no corresponde amparar el argumento de su representada, en virtud del cual presuntamente DP WORLD no habría prestado un servicio en favor de TPP.

C. <u>Sobre que supuestamente el servicio de área operativa ha sido generado por la congestión en los accesos a dicha infraestructura</u>

2.5. Sobre este extremo, su representada señala lo siguiente:

> *"(...)*
> *Asimismo, **DP WORLD CALLAO S.R.L.** ha demostrado una notoria incapacidad para manejar la congestión en los accesos al puerto, situación que ha afectado a todos los operadores logísticos que dependen de su infraestructura. La acumulación de camiones en los ingresos del terminal ha generado largas colas y tiempos de espera excesivos que han impedido el normal desarrollo de las operaciones.*
> *(...)".*

2.6. Sobre el particular, les pedimos considerar lo siguiente:

(i) Sobre lo señalado por TPP sobre la supuesta congestión vehicular que genera un retraso en el acceso a las instalaciones de DP WORLD y que esta situación habría generado el servicio de área operativa, debe tomarse en consideración que TPP no ha acreditado que la existencia de tráfico o congestión vehicular fue generada por causas imputables a DP WORLD.

(ii) Sin perjuicio de ello, en el supuesto negado que acreditasen la existencia de congestión vehicular en los exteriores del terminal, esto no acredita la responsabilidad de DP WORLD en la generación de la referida congestión. En ese sentido, en reiterada jurisprudencia el TSC de OSITRAN ha señalado que "*(...) Asimismo, resulta preciso mencionar que la congestión vehicular que pudiera suscitarse fuera del Terminal Portuario, no se encuentra dentro del ámbito de gestión de la Entidad Prestadora (...)*" (énfasis añadido)[4].

(iii) Por tanto, no resulta posible atribuir a DP WORLD la congestión vehicular que se genera en una vía pública, siendo de exclusiva responsabilidad de los usuarios tomar las precauciones necesarias para poder acudir a sus citas dentro de los horarios programados.

D. Sobre que supuestamente DP WORLD no proporcionó información suficiente que justifique la facturación

2.7. Sobre este extremo, su representada señala lo siguiente:

> *"(...)*
> *Aunado a ello, **DP WORLD CALLAO S.R.L.** no ha garantizado la transparencia en la aplicación de estos cobros ni ha brindado información suficiente que justifique la facturación emitida.*
> *(...)*
> *En relación con lo anterior, **DP WORLD CALLAO S.R.L.** ha vulnerado el derecho de los usuarios a recibir información veraz y oportuna sobre los servicios prestados, ya que ha emitido facturas con montos excesivos sin haber brindado previamente un detalle claro sobre la composición de los costos.*
> *(...)".*

2.8. Sobre el particular, les pedimos considerar lo siguiente:

(i) Rechazamos en todos sus extremos los argumentos referidos a la presunta afectación de los principios fundamentales que rigen nuestras actividades y cumplimos con señalar que DP WORLD ejecuta todas sus actividades en cumplimiento de la normativa aplicable.

(ii) Debe tomarse en consideración que TPP únicamente ha señalado que DP WORLD ha vulnerado el derecho de los usuarios a recibir información veraz y oportuna sobre los servicios prestados, sin proporcionar detalle

---

[4] Resolución 1 del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, en el marco del exp. 024-2020 OSITRAN, disponible en https://www.ositran.gob.pe/anterior/wp-content/uploads/2021/10/reso-106-2020-tsc.pdf

alguno de cuál es la información exacta que DP WORLD no le ha proporcionado y, consecuentemente, como dicha vulneración ha impedido que su representada pueda retirar sus contenedores del área operativa del terminal de DP WORLD. Sin perjuicio de ello, cumplimos con dar respuesta al argumento presentado por su representada.

(iii) Como bien señalamos líneas arriba, TPP es un agente especializado y conoce los riesgos usuales asociados a vuestra operación. Asimismo, todos los términos y condiciones relacionados a nuestra operación y los servicios que presta DP WORLD se encuentran en nuestro Reglamento Tarifario y de Política Comercial de DP WORLD, cuyas disposiciones son públicas y están publicadas en la web. En este sentido, TPP contaba con toda la información necesaria respecto a los términos condiciones de los servicios que presta DP WORLD.

(iv) Por otro lado, debe tomarse en consideración que la Factura Electrónica N° F001-01333658 que es materia de cuestionamiento por parte de su representada, cuenta con información suficiente para poder identificar el servicio prestado (uso de área operativa), el plazo en que se prestó el servicio y la cantidad de contenedores que utilizaron el área operativa:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UM	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	VALOR UNIT.	VALOR VENTA
2.4.5.4.4.2	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 15 - 21/Container Storage - Imp. SADA - Days: 15 - 21	ZZ	1.00	141.60	120.00	120.00
2.4.5.2.4.2	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07/Container Storage - Imp. SADA - Days: 03 - 07	ZZ	1,483.00	271.40	230.00	341,090.00
2.4.5.3.4.2	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 08 - 14/Container Storage - Imp. SADA - Days: 08 - 14	ZZ	93.00	236.00	200.00	18,600.00
2.4.7.2.4.2	Uso de Área Operativa - IMO - Imp. (SADA) - Días: 03 - 07/Container Storage - IMO - Imp. SADA - Days: 03 - 07	ZZ	28.00	108.56	92.00	2,576.00
2.4.6.2.4.2	Uso de Área Operativa - OOG - Imp. (SADA) - Días: 03 - 07/Container Storage - OOG - Imp. SADA - Days: 03 - 07	ZZ	9.00	108.56	92.00	828.00

(v) Por lo tanto, no corresponde amparar el argumento de su representada, DP WORLD ejecuta todas sus actividades en cumplimiento de la normativa aplicable y se ha proporcionado a su representada toda la información necesaria en relación con la prestación del servicio.

En atención a lo hasta aquí expuesto, su reclamo debe ser declarado **INFUNDADO.**

Sin perjuicio de lo antes expuesto, en aplicación de los artículos 56 y 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN[5], 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.

---

[5] **Artículo 56.- Plazo de resolución de la reconsideración**
La reconsideración debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibido dicho recurso por parte de la entidad prestadora.
[...]
Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación
El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo. El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

Adicionalmente, le informamos que conforme al artículo 20.4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS, 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.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,

LEGAL
Eduardo Villena
DP World Callao

Cristina Lazo Guerrero
Apoderada