**DALC.DPWC.176.2025**

Callao, 8 de abril de 2025

Señor
**SERGIO ALFONSO ALARCON VIGIL**
Apoderado
**RANSA COMERCIAL S.A.C**
Avenida Argentina N.° 2833, Callao
**legal_dt_comex@ransa.net**
Presente.-

Referencia: a) Escrito S/N recibido el 18 de marzo de 2025
b) Expediente N.° 038-2025-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, damos respuesta a su reclamo presentado por callao.reclamos@dpworld.com mediante la carta de referencia a). Sobre el particular, su reclamo ha sido declarado **INFUNDADO** por las siguientes razones:

1. **Petitorio de su representada.-** Su representada solicita *"(...) que nuestro reclamo sea declarado FUNDADO, y, en consecuencia, que SE PROCEDA CON LA ANULACIÓN DE LOS CONCEPTOS COBRADOS MEDIANTE LA FACTURA No F003- 00076651 con fecha de recepción 31.01.2025, por los fundamentos que expondremos en las siguientes líneas. (...)".*

**2. Argumentos esbozados por su representada y descargos de DP World Callao SRL**

**A. Sobre la supuesta congestión vehicular en los exteriores del terminal portuario**

2.1. Su representada señala en su escrito de reclamo lo siguiente:

> *"(...)*
> *a. Mediante correo con fecha 20 de febrero del 2025, se comunicó la congestión vehicular en el acceso a sus instalaciones resultando necesario la aplicación de la prórroga a la programación inicial de nuestras citas. No obstante, la administración de vuestra representada no consideró el impacto del problema generado por la congestión vehicular, omitiendo brindar una respuesta oportuna o gestionar una alternativa adecuada, lo que derivó en la pérdida de la cita.*
> *(...)*
> *b. En ese contexto, en abierta contravención al principio de PREDICTIBILIDAD consagrado en el Numeral 1.15 del artículo IV del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por D.S. No. 004-2019-JUS, queda claro que vuestra Administración no actuó de manera eficiente al no haber tomado las previsiones del caso a fin de no perjudicar a sus usuarios durante la congestión vehicular reportada generando únicamente la pérdida de cita y perjuicios económicos.*
> *(...)*
> *c. De esa manera, en base a los argumentos que fundamentan nuestro reclamo contra la Factura No. F003- 00076651 con fecha de recepción 31.01.2025, solicitamos que se proceda con la anulación de la Factura No. F003-00076651*

*con fecha de recepción 31.01.2025 y, asimismo, se emita una nota de crédito a fin de regularizar un cobro indebido sobre la factura antes señalada.*
*(...)".*

2.2. Su representada pretende responsabilizar a DP World Callao SRL (en adelante, DPWC) de la presunta congestión vehicular suscitada en los exteriores del terminal portuario, no obstante, le pedimos considerar lo siguiente:

a. En primer lugar, su representada no ha acreditado mediante los medios probatorios idóneos la existencia de la congestión vehicular suscitada en los exteriores de DPWC.

b. Sin perjuicio de ello, en el supuesto negado que acreditasen la existencia de congestión vehicular en los exteriores del terminal, no acreditan 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)[1].

c. Lo antes citado evidencia que la congestión que pudiera suscitarse en el exterior de las instalaciones no se encuentra dentro del ámbito de control de DPWC; por lo tanto, rechazamos la pretensión de su representada según la cual: "*(...) Esta situación no debe ser considerada como un factor externo a la responsabilidad del Terminal Portuario, debido a que el tráfico al ser constante en los últimos meses y de conocimiento de su representada (...)"* (énfasis añadido).

**A. Sobre la presunta falta de habilitación de SLOTS en la plataforma DPORT**

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

*"(...)*
*En relación con el punto anterior, los sustentos que adjuntamos al presente escrito de reclamo también evidencian que nuestro personal operativo después del vencimiento de citas iniciales procedió inmediatamente a buscar nuevos slots para el retiro de los contenedores de la referencia en su portal virtual "DPORT"; no obstante, no había espacios disponibles para la generación de citas y dicha situación fue reportada a su área de PLANNING sin recibir ningún tipo de respuesta ni asistencia hacia nuestro requerimiento.*
*(...)*
*En ese contexto, en abierta contravención al principio de PREDICTIBILIDAD consagrado en el Numeral 1.15 del artículo IV del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por D.S. No. 004-2019-JUS, queda claro que vuestra Administración actuó incorrectamente al no haber habilitado sus plataformas digitales con el objetivo de dar solución a la perdida de citas por parte de nuestra Empresa.*
*(...)".*

2.3. Al respecto, su representada debe tener en cuenta lo siguiente:

a. Al respecto, no existe medio probatorio aportado por la apelante que sustente la afirmación precitada; por tanto, la misma debe ser desestimada. Sin perjuicio de ello, debemos señalar que el sistema de citas de DPWC garantiza la disponibilidad

[1] 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

de citas 24/07 para permitir el uso de la infraestructura de manera eficiente para cumplir los niveles de servicio y productividad en el Contrato de Concesión.

b. En ese sentido, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DPWC, el cual es de conocimiento público y se encuentra disponible en nuestra web, establece lo siguiente[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.*
> *(...)*
> *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.*
> *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.*

c. Habiéndose tramitado citas por bloque, no correspondía que DP World Callao acceda a vuestra solicitud de despacho anticipado.

d. En ese sentido, debe tenerse presente lo indicado por el TSC de OSITRAN ha reconocido en reiteradas resoluciones[3]:

> *"(...)*
> *44. Como puede apreciarse, dentro de las políticas comerciales que rigen los servicios que prestan en el Terminal Portuario, DP World ha dispuesto como mecanismo de recojo y retiro de contenedores, un sistema de citas en el cual el operador portuario asigna un horario al usuario a fin de que pueda realizar las gestiones de dicho retiro, precisando que será de responsabilidad del usuario los costos que se pudieran generar si el retiro se realiza con posterioridad al vencimiento de las 48 horas de libre almacenamiento.*
> *(...)*
> *45.Ahora bien, DP WORLD ha establecido dos procedimientos para la generación de citas y 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 de 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 igual número a la cantidad de citas otorgadas (...)".*

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

---

2 Disponible en reglamento-tarifario-comercial-2024-version-1.pdf (dpworld.com)

3 Resolución 1 del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, en el marco del exp. 060-2020 OSITRAN, disponible en https://www.gob.pe/institucion/ositran/normas-legales/2167031-060-2020-tsc-ositran

Sin perjuicio de lo antes expuesto, en aplicación del artículo 56 y 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN[4], 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.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,

LEGAL
Eduardo Villena
DP World Callao

Cristina Lazo Guerrero
Apoderada

[4] **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.