

GLAC.DPWC.025.2017

Callao, 9 de febrero de 2017

Señor

JOSE ANTONIO ESPINOSA

Apoderado

VILLAS OQUENDO S.A.

Avenida Carlos Eyzaguirre s/n – (Alt. Km. 7.5 – Av. Néstor Gambeta), Callao

Presente.-

Referencia: Expediente N° 003-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por el presente damos respuesta al reclamo de fecha 20 de enero de 2017, mediante el cual nos solicitan un descuento al monto total facturado en la Factura Electrónica N° F002-00190377 ascendente a S/ 38,640.58 (Treinta y ocho mil seiscientos cuarenta con 58/100 Soles) más IGV, emitida por concepto de Uso de Área Operativa, según indican, por retrasos atribuibles a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)** en el despacho de sus contenedores.

Señalan que la demora en el retiro de sus contenedores de importación se debió al mal orden de despacho de las unidades de acuerdo al término de la descarga de las naves y pese a que reiteraron y solicitaron el apoyo de **DPWC** mediante correos electrónicos y conversaciones telefónicas, **DPWC** no les brindó el apoyo necesario. Adjuntan la copia de los correos electrónicos en calidad de medios probatorios.

Adicionalmente, señalan que el inconveniente se generó por la falta de citas ya que en promedio no se pudo realizar ningún retiro de contenedor por 10 horas al día.

Luego del análisis efectuado, hemos determinado que su reclamo es **INFUNDADO** por las siguientes razones:

1. Hemos verificado que **DPWC** emitió la Factura Electrónica N° F002-00190377 por concepto de la prestación de los siguientes servicios: i) Uso de Área Operativa - IMO - Imp. (SADA) de 7 contenedores descargados de las naves **JAMILA 00040 y SPIRIT OF HAMBURG 648S**; y, ii) Uso de Área Operativa - Imp. SADA de 107 contenedores descargados de las naves **JAMILA 00040, SANTA ISABEL 647EW, HANSA MEERSBURG 00005, COSCO KOREA 048W, LOA 0150S, SPIRIT OF HAMBURG 648S y EVER SMILE 069E**.
2. Luego, hemos constatado que los correos electrónicos presentados por el reclamante hacen referencia a 6 contenedores descargados de la nave **COSCO KOREA 048W** (los contenedores N° CCLU7615776, CXDU2121893, TCNU5783100, TEMU6868095, PCIU8709651 y PCIU8836070)

DP World Callao S.R.L.
Terminal Portuario Muelle Sur
Avenida Manco Cápac 113
Callao - Perú
T: + 511 2066500

dpworldcallao.com.pe



y a 3 contenedores descargados de la nave **LOA 0150S** (los contenedores SUDU5981557, UESU5122313 y SUDU5200253); por lo tanto, se concluye que del universo de 114 contenedores que sustentan la emisión de la Factura Electrónica N° F002-00190377 sólo 9 contenedores fueron expresamente reportados por **VILLAS OQUENDO S.A. (VILLAS OQUENDO)** para darles prioridad en el despacho.

3. Asimismo, analizado el contenido de los correos electrónicos observamos que resulta inexacto y ambiguo el argumento de la reclamante sobre que la demora en el retiro de sus contenedores se debió a una supuesta falta de orden de **DPWC** ya que los correos sólo hacen referencia a solicitudes de bloqueo en el despacho de determinadas naves para darle prioridad a otra naves o a determinados contenedores y además no se refieren a los 114 contenedores vinculados a la factura reclamada sino sólo a 9 contenedores.
4. Adicionalmente, el usuario manifiesta que la falta de emisión de citas por parte de **DPWC** provocó la demora en el retiro de los contenedores materia del reclamo.
5. Al respecto, es menester precisar que el procedimiento para entrega de citas por parte de nuestra empresa requiere que cada depósito temporal – mediante sus representantes debidamente identificados – acuda a nuestras ventanillas de atención para solicitar sus citas para el recojo de contenedores de importación, según el listado de descarga de la nave que haya concluido operaciones en el Muelle Sur. Este procedimiento se encuentra debidamente publicitado en nuestra página web bajo el documento "*Guía de atención al usuario para el retiro o recepción de contenedores*".
6. Nuestra empresa verifica que los contenedores del listado de descarga coincidan con los que se encuentran en nuestro terminal y que no tengan alguna restricción para su entrega. Luego de esta constatación, y a solicitud del respectivo depósito, nuestro sistema genera las citas masivas (por cantidad de contenedores y nave de descarga) a nombre del depósito temporal, de acuerdo con la disponibilidad de las citas y el tiempo transcurrido desde el término de descarga de cada nave.
7. Este sistema permite a los depósitos temporales retirar la mayor cantidad de contenedores que le han sido asignados **según los recursos de transporte que tengan disponibles**. En tal sentido, en la medida de lo posible, la planificación de nuestro patio de contenedores se orienta a permitir la salida rápida de dichos contenedores, garantizando un flujo constante de atención.
8. Evidentemente, este sistema de citas masivas exige que en el caso de los depósitos temporales, estos cumplan con dos requisitos fundamentales: 1) que acuda prontamente a gestionar sus citas apenas ocurrido el término de descarga y 2) **que tenga una flota de transporte disponible y suficiente con la cual pueda hacer frente al volumen de operaciones exigidas en el retiro de sus contenedores**.
9. En ese orden de ideas, hemos revisado la totalidad de las citas de retiro de contenedores emitidas por **DPWC** a todos los depósitos extraportuarios en los días 20, 25, 26, 27, 28 y 29 de diciembre 2016, periodo que se corresponde con las fechas de término de descarga de los 114 contenedores vinculados a la Factura Electrónica N° F002-00190377, y observamos que **DPWC** emitió regularmente citas de retiro de contenedores a todos los depósitos extraportuarios, incluido **VILLAS OQUENDO**, conforme se puede apreciar del siguiente detalle:

Depósitos Extraportuarios	Citas de Importación Generadas						Total general
	20/12/2016	25/12/2016	26/12/2016	27/12/2016	28/12/2016	29/12/2016	
RANSA	5	23	8	3		22	61
NEPTUNIA	84	128	18	45	10	45	330
UNIMAR	19		103	15	12	43	192
NEPTUNIA	35			48	75	25	183
IMUPESA		119	124	124	65	107	539
ALMUSA	4	10	8	3		2	27
ALCONSA	92	21	53	5			171
TRAMARSA	58	109	117	49	19	36	388
LICSA	24	2	67	2		11	106
SAJK DEPOT	51		47	18	41	76	233
CONTRANS	54	44	31	24		50	203
TPP	72	37	103	62	20	188	482
FARGOLINE	87	76	100	1	85	99	448
INTEGRATED GLOBAL LOGISTICS	12	19	50	10	17	68	176
DEPOSITO DE ADUANAS DEL CENTRO			1	2			3
VILLAS OQUENDO	78	63	73	8	63	39	324
DT DINETPERU	16	13	7	2	5	23	66
Total general	691	664	910	421	412	834	3932

10. Asimismo, hemos constatado que de las 324 citas de retiro de contenedores tramitadas por **VILLAS OQUENDO**, este depósito no utilizó la cantidad de 107 citas de retiro por motivos que sólo pueden ser imputadas al propio usuario, generando evidentemente con ello retrasos y acumulaciones a su propia operatividad y perdiendo la oportunidad de retirar sus contenedores.

DEPOSITO
EXTRAPORTUARIO VILLAS OQUENDO

Estado de las Citas de Retiro	Citas de Retiro						Total general
	20/12/2016	25/12/2016	26/12/2016	27/12/2016	28/12/2016	29/12/2016	
NO USADAS	31	12	26		32	6	107
USADAS A TIEMPO	5	21	4	4	4	23	61
USADAS TARDE	42	30	43	4	27	10	156
Total general	78	63	73	8	63	39	324

11. Además, del análisis del comportamiento de todos los depósitos temporales que tramitaron la totalidad de citas de retiro en ese periodo y que finalmente no las usaron, se observa que: i) el comportamiento de los depósitos extraportuarios distorsiona la **disponibilidad de las citas** de retiro para sus pares, por cuanto estos depósitos solicitan más citas de retiro de las que verdaderamente utilizan; ii) el comportamiento de los depósitos extraportuarios es ajeno a la operatividad de **DPWC** y no se encuentra dentro de su esfera de control; y, iii) **VILLAS OQUENDO** es uno de los depósitos extraportuarios con la mayor cantidad de citas de retiro no usadas.

Estado de las citas de
retiro

NO USADAS

Depósitos Extraportuarios	20/12/2016	25/12/2016	26/12/2016	27/12/2016	28/12/2016	29/12/2016	Total general
NEPTUNIA	50	1	4	7			62
UNIMAR			34	8		5	47
NEPTUNIA	2			30	19	6	57
IMUPESA		56	98	79	14	9	256
ALCONSA	34		14				48
TRAMARSA	21	11	44	2	5	14	97
LICSA	1						1
SAJK DEPOT	16		12	9		1	38
CONTRANS	2	12				15	29
TPP	36	3	21	1	2	23	86
FARGOLINE	39	12	10		28	2	91
INTEGRATED GLOBAL LOGISTICS	3	2	19	6	6	28	64
VILLAS OQUENDO	31	12	26		32	6	107
DT DINETPERU	6		2				8
Total general	241	109	284	142	106	109	991

12. Por tanto, ha quedado demostrado que: i) **DPWC** emitió regularme las citas de retiro de contenedores a todos los depósitos temporales incluido **VILLAS OQUENDO**, durante el periodo correspondiente a las fechas de término de embarque de los contenedores objetos de reclamo, según la disponibilidad inmediata y atendiendo a la demanda existente en el mercado; ii) **VILLAS OQUENDO** dejó de usar la cantidad de 107 citas de retiro por motivos que sólo pueden ser imputadas al propio usuario (puede ser la falta de capacidad de transporte para afrontar la operación), generando evidentemente con ello retrasos y acumulaciones a su propia operatividad y perdiendo la oportunidad de retirar oportunamente sus contenedores.

Cabe señalar que en aplicación del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de **DP WORLD CALLAO S.R.L.**, el usuario podrá presentar un recurso impugnatorio ante nuestra empresa en el plazo de quince (15) días de notificada la presente.

Atentamente,

Francisco Roman Ortiz
Apoderado