

GLAC.DPWC.024.2017

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° 004-2017-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 con la Factura Electrónica N° F002-00188012 ascendente a S/ 28,574.92 (Veintiocho mil quinientos setenta y cuatro con 92/100 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° F002-00188012 por concepto de la prestación de los siguientes servicios: i) Uso de Área Operativa - IMO - Imp. (SADA) de 16 contenedores descargados de las naves **LIMARI 0157S, SANTA CLARA 646W, SANTA ISABEL 647EW, HANSA OLDENBURG 646S, SAN FRANCISCO BRIDGE 2206E, ARICA EXPRESS 0007W, XIN HONG KONG 016E y BELLA SCHULTE 644S**; ii) Uso de Área Operativa - Imp. SADA de 122 contenedores descargados de las naves **ARICA EXPRESS 0007W, BELLA SCHULTE 644, EVER ELITE 118E, EVER ELITE 061W, HANSA CLOPPENBURG 644S, HANSA LUDWIGSBURG 011S, HANSA OLDENBURG 646S, JAMILA 00039, JAMILA 00040, LIMARI 0157S, RUDOLF SCHEPERS 227S, SAN FRANCISCO BRIDGE 2206E, SANTA CLARA 646W, SANTA ISABEL 647W, SANTA URSULA 644W, SEATTLE**

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

dpworldcallao.com.pe



BRIDGE 2208E, XIN HONG KONG 016E y YM UPWARD 045W; y, iii) Uso de Área Operativa – OOG-Imp. (SADA) de 1 contenedor descargado de la nave **EVER ELITE 118E**.

2. Luego, hemos constatado que los correos electrónicos presentados por el reclamante hacen referencia a 3 contenedores descargados de la nave **SANTA CLARA 646W** (los contenedores N° SUDU6671978, BMOU6590837, SUDU6152910) y a 13 contenedores descargados de la nave **LIMARI 0157S** (no especifican números); por lo tanto, se concluye que del universo de 139 contenedores que sustentan la emisión de la Factura Electrónica N° F002-00188012 eventualmente sólo 16 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 de despacho de determinadas naves para dar prioridad a otra naves o a determinados contenedores y no se refiere a los 139 contenedores vinculados a la factura reclamada sino eventualmente¹ sólo a 16 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**

¹ Se dice eventualmente porque hay contenedores que no se encuentran identificados y no puede realizarse la vinculación con la Factura Electrónica N° F002-00192212.



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 el día 29 de noviembre de 2016 y los días 1,3, 4, 5, 6, 9, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 25 de diciembre de 2016, periodo que se corresponde con las fechas de término de descarga de los 139 contenedores vinculados a la Factura Electrónica N° F002-00188012, y observamos que **DPWC** emitió regularmente las 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 - 2016															Total general
	29/11	01/12	03/12	04/12	05/12	06/12	09/12	17/12	18/12	19/12	20/12	21/12	22/12	23/12	25/12	
RANSA			1	9	28	6	10	15	49	10	5	4	22	30	23	212
NEPTUNIA	66	154	53	85	68	68	61	86	50	131	84	2	222	86	128	1344
UNIMAR		11		73	26	2	104	46	40	8	19	32	44	44		449
NEPTUNIA	76	191	158	36	28	21	50	41			35		25	21		682
IMPRESA	3	97	158	33	107	63	66		87	110		94	86	120	119	1143
ALMUSA	2	9		6	9	1	2		1	10	4		5	6	10	65
ALCONSA	6		26	56	78	3	142	84	42	7	92	74	103	75	21	809
TRAMARSA	21	43	100	100	171	15	96	167	88	137	58	71	63	56	109	1295
LICSA		6	56		246	12	9	11	159	30	24	24	7	30	2	616
SAKI DEPOT		37	51		46	18	25	6	36	71	51	85	42	37		505
CONTRANS		82	31	18	53	6	63	23	19	117	54	9	69	85	44	673
TPP		181	32	41	67	63	46	81	65	41	72	81	132	111	37	1050
FARGOLINE		51	58	67	38	117	106	55	14	95	87	33	6	99	76	902
INTEGRAD GLOBAL LOGISTIC	17	45	13	11	45	14	43	10	26	17	12	6	48	45	19	371
DEPOSITO DE ADUANAS DEL CENTRO					1											1
VILLAS OQUENDO	22	2	43	33	3	76	35	20	23	33	78	47	11	47	63	536
DT DINETPERU	9	23	5	16	12	6	20	5	33	1	16	7	15	10	13	191
Total general	222	932	785	584	1026	491	878	650	732	818	691	569	900	902	664	10844



10. Asimismo, hemos constatado que de las 536 citas de retiro de contenedores tramitadas por **VILLAS OQUENDO**, este depósito no utilizó la cantidad de 73 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	VILLAS
EXTRAPORTUARIO	OQUENDO

Estado de las Citas de Retiro	2016															Total general	
	29/11	01/12	03/12	04/12	05/12	06/12	09/12	17/12	18/12	19/12	20/12	21/12	22/12	23/12	25/12		
NO USADAS		1			3		13				11	31	1		1	12	73
USADAS A TIEMPO	10		1	32	11		13	15	14	8	4	5	34	9	34	21	211
USADAS TARDE	11		1	11	19	3	50	20	6	15	18	42	12	2	12	30	252
Total general	22	2	43	33	3	76	35	20	23	33	78	47	11	47	63	536	

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	2016															Total general
	29/11	01/12	03/12	04/12	05/12	06/12	09/12	17/12	18/12	19/12	20/12	21/12	22/12	23/12	25/12	
NEPTUNIA	33	24	1						6	54	50		41		1	210
UNIMAR															5	5
NEPTUNIA	40	25	6			1					2					74
IMUPESA	3	31	13		2	7	7		25	68		38	29	58	56	337
ALCONSA				1				4			34	20	25	7		91
TRAMARSA		4	10	22	7	5			34	68	21	14	5		11	201
LICSA			1								1					2
SAKJ DEPOT									12	70	16	1		19		118
CONTRANS								1		11	2				12	26
TPP		12	6			4	2	1	19	28	36	34	6	7	3	158
FARGOLINE INTEGRATED GLOBAL		4	10	1	4	9				15	39	1		5	12	100
LOGISTICS VILLAS	3	8			11		7		4	5	3		11	9	2	63
OQUENDO	1			3		13				11	31	1		1	12	73
DT DINETPERU		2						5	3		6					16
Total general	80	110	47	27	24	39	16	11	103	330	241	109	117	111	109	1474

12. Por tanto, ha quedado demostrado que: i) **DPWC** emitió regularmente 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 73 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

Anexo 1

RE: RELACION DE CONTENEDORES MOL SIN PESO VGM. MN J

ARCHIVO MENSAJE

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Reunión MI Más Contenedor TC... Correo electróni... Responder y eli... Al jefe Listo Crear nuevo Reglas OneNote Acciones Mover

Eliminar Responder Pasos rápidos Mover

lunes 19/12/2016 07:56 p.m.

Callao DataSetup

RE: RELACION DE CONTENEDORES MOL SIN PESO VGM. MN JAMILA V. 00040.

Para DAVID APONTE; Callao.Datasetup@dpworld.com; Callao.Planning@dpworld.com; Callao.Superintendentes@dpworld.com

CC zz-PELIMOPS@mol-liner.com; zz-PELIMCUS@mol-liner.com; zz-PELIMSLS@mol-liner.com; tmaoperaciones@tecnapo.com; Callao Comercial

De: DAVID APONTE [mailto:daponte@tecnapo.com]
 Enviado el domingo, 18 de diciembre de 2016 02:29 p.m.
 Para: Callao.Datasetup@dpworld.com; Callao.Operations@dpworld.com; Callao.Planning@dpworld.com; Callao.Superintendentes@dpworld.com
 CC: zz-PELIMOPS@mol-liner.com; zz-PELIMCUS@mol-liner.com; zz-PELIMSLS@mol-liner.com; tmaoperaciones@tecnapo.com
 Asunto: RELACION DE CONTENEDORES MOL SIN PESO VGM. MN JAMILA V. 00040.

Buenas tardes.

Sres. DPW, favor de tener en cuenta que aún tenemos 16 contenedores con peso VGM faltante a embarcar en la nave JAMILA V. 00040, Considerar que los pesos serán puestos directamente por el embarcador quien asumirá los costos.

POL	POD	FDS	BOOKING NBR	SIZE	TYPE	CONTAINER NBR	CND	COMMODITY	VGM(KG)
PECLL	PAPPC	USSAV	27803694465A	40	RH	BMCU9723553	F	ONION, FRESH/CHILLED	0
PECLL	PAPPC	USMIA	27803691825A	40	RH	BMCU9752130	F	ONION, FRESH/CHILLED	0
PECLL	PAPPC	USSAV	27803694470A	40	RH	CAIU5407161	F	ONION, FRESH/CHILLED	0
PECLL	PAPPC	USSAV	27803694486A	40	RH	CHU9002572	F	ONION, FRESH/CHILLED	0
PECLL	PAPPC	USSAV	27803694492A	40	RH	CKRU1129507	F	ONION, FRESH/CHILLED	0
PECLL	PAPPC	USSAV	27803694505A	40	RH	CKRU1138010	F	ONION, FRESH/CHILLED	0
PECLL	PAPPC	USSAV	27803694510A	40	RH	CKRU1145196	F	ONION, FRESH/CHILLED	0
PECLL	PAPPC	USSAV	27803694526A	40	RH	CKRU1158573	F	ONION, FRESH/CHILLED	0
PECLL	PAPPC	USSAV	27803694531A	40	RH	CKRU1177932	F	ONION, FRESH/CHILLED	0
PECLL	PAPPC	USMIA	27803691804A	40	RH	CKRU1182387	F	ONION, FRESH/CHILLED	0
PECLL	PAPPC	USSAV	27803694547A	40	RH	FSCU5685600	F	ONION, FRESH/CHILLED	0
PECLL	PAPPC	USSAV	27803694552A	40	RH	FSCU5685021	F	ONION, FRESH/CHILLED	0
PECLL	PAPPC	USOAK	27803691430A	40	RH	MORU0601061	F	SQUID/CUTTLE FISH, FROZEN	0
PECLL	PAPPC	USOAK	27803691430A	40	RH	MORU0618320	F	SQUID/CUTTLE FISH, FROZEN	0
PECLL	PAPPC	USSAV	27803694568A	40	RH	MORU1106519	F	ONION, FRESH/CHILLED	0
PECLL	PAPPC	USMIA	27803691810A	40	RH	SEGU9395317	F	ONION, FRESH/CHILLED	0

RE: RELACION DE CONTENEDORES MOL SIN PESO VGM. MN J

ARCHIVO MENSAJE

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Reunión MI Más Contenedor TC... Correo electróni... Responder y eli... Al jefe Listo Crear nuevo Reglas OneNote Acciones Mover

Eliminar Responder Pasos rápidos Mover

lunes 19/12/2016 07:56 p.m.

Callao DataSetup

RE: RELACION DE CONTENEDORES MOL SIN PESO VGM. MN JAMILA V. 00040.

Para DAVID APONTE; Callao.Datasetup@dpworld.com; Callao.Planning@dpworld.com; Callao.Superintendentes@dpworld.com

CC zz-PELIMOPS@mol-liner.com; zz-PELIMCUS@mol-liner.com; zz-PELIMSLS@mol-liner.com; tmaoperaciones@tecnapo.com; Callao Comercial

Estimados,
 Se procedió a considerar los pesos de DPW para los 16 contenedores con peso VGM faltante, indicados líneas abajo.

Se generó el evento para el cobro correspondiente a cuenta del cliente.

Saludos Cordiales,

Percy Vízcarra
 Coordinador de Integridad de Datos



T: +511 2066567
 E: percy.vizcarra@dpworld.com

DP World Callao
 Av. Manco Capac 113
 Callao 1
 Perú
 dpworld.com

"Safety is sacrosanct, it will not and cannot be compromised."

De: DAVID APONTE [mailto:daponte@tecnapo.com]
 Enviado el domingo, 18 de diciembre de 2016 02:29 p.m.
 Para: Callao.Datasetup@dpworld.com; Callao.Operations@dpworld.com; Callao.Planning@dpworld.com; Callao.Superintendentes@dpworld.com
 CC: zz-PELIMOPS@mol-liner.com; zz-PELIMCUS@mol-liner.com; zz-PELIMSLS@mol-liner.com; tmaoperaciones@tecnapo.com
 Asunto: RELACION DE CONTENEDORES MOL SIN PESO VGM. MN JAMILA V. 00040.

Buenas tardes.

Sres. DPW, favor de tener en cuenta que aún tenemos 16 contenedores con peso VGM faltante a embarcar en la nave JAMILA V. 00040, Considerar que los pesos serán puestos directamente por el embarcador quien asumirá los costos.