

**GLAC.DPWC.027.2017**

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° 005-2017-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° F002-00192212 ascendente a S/ 80,147.54 (Ochenta mil ciento cuarenta y siete con 54/100 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° F002-00192212 por concepto de la prestación de los siguientes servicios: i) Uso de Área Operativa - IMO - Imp. (SADA) de 42 contenedores descargados de las naves **EVER ELITE 118W, GLASGOW EXPRESS 6149S, HANSA FLENSBURG 648S, JAMILA 00041, JPO LIBRA 0006S, JPO VELA 648N, LIVERPOOL EXPRESS 6147N, NORDIC MACAU 007E, NYK LODESTAR 2209E, SANTA CRUZ 648W y XIN LOS ANGELES 118E**; y, ii) Uso de Área Operativa - Imp. SADA de 242 contenedores descargados de las naves **EVER ELITE 118W, EVER SMILE 069E, GLASGOW EXPRESS 6149S, HANSA FLENSBURG 648S, HANSA LUDWIGSBURG 012S, JAMILA 00041, JPO LIBRA 0006S, JPO VELA 648N, LIVERPOOL EXPRESS 6147N, MIZAR 005N,**

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

[dpworldcallao.com.pe](http://dpworldcallao.com.pe)



**NORDIC MACAU 007E, NYK LODESTAR 2209E, SANTA CRUZ 548W, SEATTLE BRIDGE 2208W, XIN LOS ANGELES 118E.**

2. Luego, hemos constatado que los correos electrónicos presentados por el reclamante hacen referencia a 4 contenedores identificados con los N° GVCU4050666, PCIU8966650, CMAU4496172 y EMCU9237773, los cuales no se encuentran vinculados a la Factura Electrónica N° F002-00192212, asimismo a 6 contenedores descargados de la nave **NYK LODESTAR** (no especifican números), 2 contenedores descargados de la nave **LIVERPOOL EXPRESS** (no especifican números), 4 contenedores descargados de la nave **NORDIC MACAU** (no especifican números), 1 contenedor descargado de la nave **HANSA FLENSBURG** (no especifican número) y 1 contenedor descargado de la nave **JPO LIBRA** (el contenedor N° SUDU8006745); por lo tanto, se concluye que del universo de 284 contenedores que sustentan la emisión de la Factura Electrónica N° 002-00188012 eventualmente sólo 12 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 hacen referencia a solicitudes de bloqueo de despacho de determinadas naves para dar prioridad a otra naves o a determinados contenedores y no se refieren a los 284 contenedores vinculados a la factura reclamada sino eventualmente<sup>1</sup> sólo a 12 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

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

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, los días 29, 30 y 31 de noviembre de 2016 y los días 1, 2, 3, 4 y 5 de enero de 2017, periodo que se corresponde con las fechas de término de descarga de los 284 contenedores vinculados a la Factura Electrónica N° F002-00192212, 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									Total general
	29/12/2016	30/12/2016	31/12/2016	01/01/2017	02/01/2017	03/01/2017	04/01/2017	05/01/2017		
RANSA	22	14	3	7	22	2	14	9	93	
NEPTUNIA	45	31	119	98	51	15	91	55	505	
UNIMAR	43	66	23	41		19	16	91	299	
NEPTUNIA	25	13				36	14	18	106	
IMUPESA	107	178	34	39	59	86	72	92	667	
ALMUSA	2	12	2	1	14	2	6	1	40	
ALCONSA		27	3	4	78	5	20	3	140	
TRAMARSA	36	59	102	32	104	8	55	83	479	
LICSA	11	5	1		311	3		5	336	
SAKI DEPOT	76	30	29	15	97		31	18	296	
CONTRANS	50	148	26	13	79	7	21	48	392	
TPP	188	74	29	23	140	27	41	191	713	
FARGOLINE INTEGRATED GLOBAL LOGISTIC	99	76	17		148	2	87		429	
DEPOSITO DE ADUANAS DEL CENTRO VILLAS OQUENDO	68	51	1	28	63	31	10	61	313	
DT DINETPERU	23	8	4	1	17	10	3	7	73	
<b>Total general</b>	<b>834</b>	<b>912</b>	<b>396</b>	<b>400</b>	<b>1190</b>	<b>304</b>	<b>543</b>	<b>779</b>	<b>5358</b>	

10. Asimismo, hemos constatado que de las 474 citas de retiro de contenedores tramitadas por **VILLAS OQUENDO**, este depósito no utilizó la cantidad de 68 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	29/12/2016	30/12/2016	31/12/2016	01/01/2017	02/01/2017	03/01/2017	04/01/2017	05/01/2017	Total general
CREATED	6	6		12			23	21	68
USED	23	99	3	35	4	3	9	59	235
USEDLATE	10	15		51		25	32	38	171
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>120</b>	<b>3</b>	<b>98</b>	<b>4</b>	<b>51</b>	<b>62</b>	<b>97</b>	<b>474</b>

11. Además, del análisis al 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	29/12/2016	30/12/2016	31/12/2016	01/01/2017	02/01/2017	03/01/2017	04/01/2017	05/01/2017	Total general
NEPTUNIA				3	14	7		1	25
UNIMAR	5		1	7		3	2	2	20
NEPTUNIA	6					13	1		20
IMUPESA	9	10		26	13	39	8	6	111
ALMUSA					1				1
ALCONSA					22				22
TRAMARSA	14	5	3	3	15		26	25	91
SAKJ DEPOT	1		1	2	9				13
CONTRANS	15		1						16
TPP	23	4	6		21	12	14	25	105
FARGOLINE INTEGRATED	2	4	3		17		9		35
GLOBAL LOGISTICS	28				26	7	4	14	79
VILLAS OQUENDO	6	6		12		23	21		68
DT DINETPERU					1				1
<b>Total general</b>	<b>109</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>53</b>	<b>139</b>	<b>104</b>	<b>85</b>	<b>73</b>	<b>607</b>

12. Por lo tanto, ha quedado demostrado que: i) **DPWC** emitió regularme las citas de retiro de importación 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 68 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 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

