

GLAC.DPWC.038.2017

Callao, 23 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° 009-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 3 de febrero de 2017, mediante el cual nos solicitan un descuento al monto total facturado en la Factura Electrónica N° F002-00195842 ascendente a S/ 34,663.20 (Treinta y cuatro mil seiscientos sesenta y tres con 20/100 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 a la fuerte congestión generada fuera de los recintos de **DPWC**, asimismo 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 contenedores 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° F002-00195842 por concepto de la prestación de los siguientes servicios: i) Uso de Área Operativa - IMO - Imp. (SADA) de 23 contenedores descargados de las naves **ANTOFAGASTA EXPRESS 0006E, BOMAR REGENT 004S, CMA CGM TIGRIS 141AEE, EVER SMILE 069W, NORTHERN DEXTERITY 186WVN, NYK LYNX 2210E, SEATTLE BRIDGE 2208W y VENETIA 195WCS**; y, ii) Uso de Área Operativa - Imp. SADA de 114 contenedores descargados de las naves **ANTOFAGASTA EXPRESS 0006E, BOMAR REGENT 004S, CMA CGM TIGRIS 141AEE, DUBLIN EXPRESS**

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

dpworldcallao.com.pe

RECEPCIÓN
LA RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO NO ES
SEÑAL DE ACEPTACIÓN DEL MISMO
28 FEB. 2017

0001N, EVER EAGLE 118E, EVER SMILE 069W, HANSA MEERSBURG 00006, JPO CAPRICORNUS 006S, NORTHERN DEXTERITY 186WVN, NYK LYNX 2210E, SANTA ROSA 649W, SEATTLE BRIDGE 2208W, SPIRIT OF HAMBURG 648N y VENETIA 195WCS.

2. Luego, al revisar los correos electrónicos presentados por el reclamante hemos constatado lo siguiente: i) **VILLAS OQUENDO S.A. (VILLAS OQUENDO)** solicitó el día 7 de enero de 2017 a **DPWC** el bloqueo de las naves **SEATTLE BRIDGE 2208W** (fecha de descarga 5 de enero de 2017), **NYK LYNX 2210E** (fecha de descarga 6 de enero de 2017) y **DUBLIN EXPRESS 0001N** (fecha de descarga 5 de enero de 2017) a fin de que no se despachen los contenedores descargados de dichas naves, de lo que se desprende que el motivo de la falta de despacho de estos contenedores obedece a un pedido expreso del propio usuario de bloquear su salida para darle prioridad a otros contenedores asignados a su depósito que poseían términos de descarga más antiguos. ii) la solicitud de despacho prioritario enviada por el usuario, el día 4 de enero de 2017, en relación a los contenedores descargados de las naves **EVER SMILE, HANSA FLENSBURG y JPO VELA**, no corresponde a contenedores vinculados a la factura materia de reclamo; y, iii) la solicitud de despacho enviada el 13 de enero de 2017, hace referencia a 9 contenedores identificados con los N° MSCU3939766, CNIU1197212, SUDU1870426, SUDU6059181, HASU4243577, SUDU1573264, CAIU9750841, IMTU1100482 y FCIU9289430, los cuales fueron descargados de las naves **SANTA ROSA 649W, JPO CAPRICORNUS 006S, HANSA MEERSBURG 00006 y BOMAR REGENT 004S**, por lo tanto, se concluye que del universo de 137 contenedores que sustentan la emisión de la Factura Electrónica N° 002-00195842 sólo 9 contenedores fueron expresamente reportados por **VILLAS OQUENDO** para darles prioridad en el despacho dentro del grupo de contenedores asignados a su depósito aptos para su retiro.
3. 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.
4. 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*".
5. 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 (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.
6. Este sistema permite a los depósitos temporales retirar la mayor cantidad de contenedores que tuvieran a su cargo **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.



7. Evidentemente, este sistema de citas exige que en el caso de los depósitos temporales, estos cumplan con dos requisitos fundamentales: 1) que acudan prontamente a gestionar sus citas apenas ocurrido el término de descarga y 2) **que tengan una flota de transporte disponible y suficiente con la cual puedan hacer frente al volumen de operaciones exigidas en el retiro de sus contenedores.**
8. 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 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 22 de enero de 2017, periodo que corresponde con las fechas de término de descarga de los 137 contenedores vinculados a la Factura Electrónica N° F002-00195842 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 - 2017												Total general	
	03/01	04/01	05/01	06/01	07/01	08/01	09/01	10/01	11/01	12/01	13/01	22/01		
RANSA		2	9	23	18	25	5	11	9	11		9	122	
NEPTUNIA		33	55	44	189	44	29	82	38	146	12		672	
UNIMAR		1	91	43	38	47	3	78	96	1	44	18	460	
NEPTUNIA			18			4		20	8	35			85	
IMUPESA		72	92	65	35	66		62	81	99	1	35	608	
ALMUSA		2	1	14		11	5	6		2		2	43	
ALCONSA		8	3	71	19	59	140	17	117			13	447	
TRAMARSA			83	66	109	100	18	158	45	51	17	20	667	
LICSA			5	7	9	190	8	15	2	1	12	24	273	
SAKJ DEPOT		31	18	52	34	49	25	47	21	54		12	343	
CONTRANS		9	48	76	55	52	25	27	28	57	15	12	404	
TPP		25	191	83	109	21	83	25	15	144	1	31	728	
FARGOLINE INTEGRATED GLOBAL LOGISTICS VILLAS OQUENDO												14	14	
DT DINETPERU			5	61	28	18	23	16	30	23	36	16	20	276
		12	48	97	30	81	61	38	44	10	89		510	
				7	9	3	12	1	14	3	23	6	5	83
Total general	12	236	779	611	717	764	396	636	496	749	124	215	5735	

9. Asimismo, hemos constatado que de las 510 citas de retiro de contenedores tramitadas por **VILLAS OQUENDO**, este depósito no utilizó la cantidad de 150 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	2017										Total general
	03/01	04/01	05/01	06/01	07/01	08/01	09/01	10/01	11/01	12/01	
NO USADAS	4	21			5	17	31	21	3	48	150
USADAS	1	1	59	19	55	19	1	3	2	5	165
USADAS TARDE	7	26	38	11	21	25	6	20	5	36	195
Total general	12	48	97	30	81	61	38	44	10	89	510

10. 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	2017												Total general
	03/01	04/01	05/01	06/01	07/01	08/01	09/01	10/01	11/01	12/01	13/01	22/01	
NEPTUNIA			1			8	8	59	15	10	1		102
UNIMAR			2			1		12	31		2		48
NEPTUNIA								8	5	5			18
IMUPESA		8	6	6	1	32		25	49	11		3	141
ALCONSA				2		7	9	3	62			1	84
TRAMARSA			25	13	7	11	6	95	10	15	7	4	193
SAKI DEPOT				1	8	8		2	8	1			28
CONTRANS				1		12		9	6				28
TPP		5	25	2	14		4	3	1	7			61
INTEGRATED GLOBAL LOGISTICS		4	14	7	2	7		6	7	10	8		65
VILLAS OQUENDO	4	21			5	17	31	21	3	48			150
DT DINETPERU						1		2		8	2		13
Total general	4	38	73	32	37	104	58	245	197	115	20	8	931

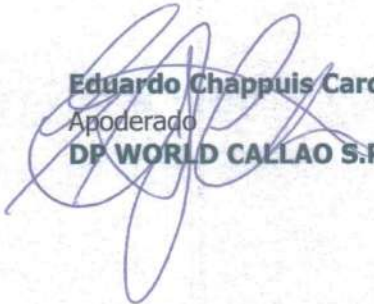
11. Por lo tanto, ha quedado demostrado que: i) **DPWC** emitió regularme las citas de retiro de importación a todos los depósitos temporales incluido **VILLAS OQUENDO**, durante el periodo correspondiente a las fechas de término de embarque de los contenedores objetos de reclamo, según la disponibilidad inmediata y atendiendo a la demanda existente en el mercado; ii) **VILLAS OQUENDO** dejó de usar la cantidad de 150 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.

12. Finalmente, respecto al argumento de congestión externa el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN ya se ha pronunciado sobre este tema y ha establecido que la congestión vehicular para ingresar a las instalaciones no es imputable a la entidad prestadora, según la ya referida Resolución N° 03 de fecha 19 de julio de 2011 emitida en el Expediente N° 001-2011-TSC-OSITRAN.

13. Es evidente que nuestra empresa no puede hacerse responsable por factores externos y que escapan a nuestro control, tales como la congestión vehicular en una vía de transporte público y/o la programación diligente del retiro de las unidades por cada depósito temporal por lo cual, la congestión vehicular no puede ser utilizada como argumento por su empresa para justificar el retiro tardío de 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,


Eduardo Chappuis Cardich
Apoderado
DP WORLD CALLAO S.R.L.