

**GLAC.DPWC.039.2017**

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° 010-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por el presente damos respuesta al reclamo de fecha 3 de febrero de 2017, mediante el cual nos solicitan la anulación de la Factura Electrónica N° F002-00201272 ascendente a S/ 222.20 (Doscientos veintidós con 20/100 Soles) más IGV, emitida por concepto de Uso de Área Operativa, mediante la emisión de la correspondiente nota de crédito, según indican, por una presunta demora en el despacho del contenedor **SUDU5159308**.

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 correo electrónico, **DPWC** no les brindó el apoyo necesario. Adjuntan la copia del correo electrónico en calidad de medio probatorio.

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° F002-00201272 por concepto de la prestación del servicio de Uso de Área Operativa - Imp. SADA del contenedor **SUDU5159308** descargado de la nave **SANTA CATARINA 651W** el día 22 de enero de 2017.
2. Luego, al revisar el correo electrónico presentado por el reclamante hemos constatado que la solicitud de despacho del contenedor **SUDU5159308** al que hacen referencia fue enviado el día 24 de enero de 2017 a las 06:16 p.m., esto es 2 días después del término de descarga de la nave y a pocas horas del vencimiento del periodo libre de uso de área operativa.

**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)



3. Por otro lado, 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".
4. 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.
5. 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.
6. 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**.
7. 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 22, 23, 24 y 25 de enero de 2017, periodo que se corresponde con la permanencia del contenedor **SUDU5159308** en nuestras instalaciones 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
	22/01/2017	23/01/2017	24/01/2017	25/01/2017	
RANSA	9	25	1		35
NEPTUNIA	35	23	15	4	77
UNIMAR	30	17	6	4	57
NEPTUNIA		161	68	8	237
IMUPESA	126		20	24	170
ALMUSA	2	8		6	16
ALCONSA	47	96	2	12	157
TRAMARSA	85	19	11	21	136
LICSA	139	12			151
SAKJ D DEPOT	50	2	5	6	63
CONTRANS	51	21	1	18	91
TPP	55	22	46	20	143
FARGOLINE	<72		43	5	120

INTEGRATED GLOBAL LOGISTICS	55	27	13	4	99
DEPOSITO DE ADUANAS DEL CENTRO		1			1
VILLAS OQUENDO	4	22	35	14	75
DT DINETPERU	5	18	4	3	30
<b>Total general</b>	<b>765</b>	<b>474</b>	<b>270</b>	<b>149</b>	<b>1658</b>

8. Asimismo, hemos constatado que de las 75 citas de retiro de contenedores tramitadas por **VILLAS OQUENDO**, este depósito no utilizó la cantidad de 6 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	22/01/2017	23/01/2017	24/01/2017	25/01/2017	Total general
NO USADAS		3		3	6
USADAS	4	6	4	7	21
USADAS TARDE		13	31	4	48
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>75</b>

9. 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	22/01/2017	23/01/2017	24/01/2017	25/01/2017	Total general
UNIMAR	1				1
NEPTUNIA		36	20		56
IMUPESA	4		11		15
ALCONSA	2	3			5
TRAMARSA	7				7
TPP			2	3	5
FARGOLINE	1				1
INTEGRATED GLOBAL LOGISTICS	4	4	4		12
VILLAS OQUENDO		3		3	6
DT DINETPERU			1		1
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>46</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>109</b>






10. 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 la permanencia del contenedor **SUDU5159308** en nuestras instalaciones, según la disponibilidad inmediata y atendiendo a la demanda existente en el mercado; ii) **VILLAS OQUENDO** dejó de usar la cantidad de 6 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,

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