

**GLAC.DPWC.050.2017**

Callao, 8 de marzo de 2017

Señor

**JUAN CARLOS ANDONAIRE**

Apoderado

**TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.**

Avenida Sáenz Peña N° 284, Interior 701, Callao

Presente.-

Referencia: Expediente N° 013-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 15 de febrero de 2017, mediante el cual reclaman el reembolso de la suma de USD 300.00 (Trescientos con 00/100 Dólares Americanos) por concepto de sobrecostos de falso flete, según indican, producidos por un error en la emisión de citas de retiro por parte de **DP WORLD CALLAO (DPWC)**.

Señalan que el día 2 de febrero de 2017, **DPWC** les generó cinco (5) citas de retiro a fin de recoger contenedores de descarga de las instalaciones de la terminal que estuvieron programadas en los siguientes horarios: 14:00 horas (vehículo placa C5F790), 13:00 horas (vehículo placa AJY905), 12:00 pm (vehículo placa B3Z785), 13:00 horas (vehículo placa ALS831) y 14:00 horas (vehículo placa D1M833).

Indican que de acuerdo a la programación recibida enviaron a cinco (5) unidades a las instalaciones de **DPWC**, donde les informaron que no existían contenedores listos para despacho pese a contar con citas de retiro vigentes, lo que ocasionó el impedimento de ingreso de sus vehículos y el retraso de sus citas de descarga.

Manifiestan que debido al error generado en la emisión de las citas de retiro, la atención fue paralizada y sus vehículos no pudieron ingresar a las instalaciones de **DPWC** con la finalidad de realizar las operaciones de descarga programadas, por lo que tuvieron que regresar a **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (TPP)**, incurriendo con ello en pago de falsos fletes por la movilización de contenedores al puerto.

Consideran que el haber incurrido en falsos fletes es un hecho totalmente atribuible a **DPWC**, toda vez que sus cinco (5) vehículos acudieron a las citas de retiro programadas para la descarga de los contenedores sin embargo por errores de los trabajadores de **DPWC** no se pudo concretar la operación.

Señalan que el total de los perjuicios causados a **TPP** ascienden a USD 300.00, conforme al siguiente detalle:

**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)



| OPERACIÓN | SERVICIO                      | CANTIDAD | COSTO USD | TOTAL USD |
|-----------|-------------------------------|----------|-----------|-----------|
| DESCARGA  | Falso Flete<br>Ida: TPP –DPWC | 5        | 60        | 300       |

Asimismo, alegan el Principio de Eliminación de Exigencias Costosas y el Principio de Primacía de la Realidad regulados en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DP World Callao.

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

1. Que, hemos revisado la totalidad de las citas de retiro de contenedores creadas por **DPWC** a favor de **TPP**, durante el periodo del 30 de enero al 2 de febrero de 2017, a fin de corroborar la cantidad de citas creadas a favor del usuario para ser usadas los días 1 y 2 de febrero de 2017 y se obtuvo como resultado que el usuario solicitó la cantidad de 137 citas de retiro para ser utilizadas el día 1 de febrero de 2017 y 56 citas de retiro para ser utilizadas el día 2 de febrero de 2017.

Depósito Temporal **TPP**

| Fecha de Cita        | Fecha de creación de cita |            |            |            | Total general |
|----------------------|---------------------------|------------|------------|------------|---------------|
|                      | 30/01/2017                | 31/01/2017 | 01/02/2017 | 02/02/2017 |               |
| 01/02/2017           | 39                        | 57         | 41         |            | 137           |
| 02/02/2017           |                           |            | 41         | 15         | 56            |
| <b>Total general</b> | <b>39</b>                 | <b>57</b>  | <b>82</b>  | <b>15</b>  | <b>193</b>    |

2. Asimismo, hemos constatado que de las ciento noventa y tres (193) citas de retiro de contenedores tramitadas por **TPP** durante el periodo analizado, el usuario no usó la cantidad de diecisiete (17) citas de retiro:

Depósito Temporal **TPP**  
Estado de las citas **NO USADAS**

| Fecha de cita        | Fecha de creación de cita |            |            |            | Total general |
|----------------------|---------------------------|------------|------------|------------|---------------|
|                      | 30/01/2017                | 31/01/2017 | 01/02/2017 | 02/02/2017 |               |
| 01/02/2017           | 2                         | 7          | 3          |            | 12            |
| 02/02/2017           |                           |            |            | 5          | 5             |
| <b>Total general</b> | <b>2</b>                  | <b>7</b>   | <b>3</b>   | <b>5</b>   | <b>17</b>     |

3. En lo que concierne al día 2 de febrero de 2017, se aprecia que las cinco (5) citas no usadas por **TPP** se corresponden con las citas reportadas por el usuario en el reclamo identificadas con los N° 4664869, 4664872, 4664871, 4664853 y 4664870, las cuales fueron tramitadas por **TPP** el mismo 2 de febrero en horas de la mañana al promediar las 09:00 a.m.

| Cita N° | Fecha de Creación de Cita |       |
|---------|---------------------------|-------|
|         | Día                       | Hora  |
| 4664853 | 02/02/2017                | 09:01 |
| 4664869 | 02/02/2017                | 09:05 |

|         |            |       |
|---------|------------|-------|
| 4664870 | 02/02/2017 | 09:05 |
| 4664871 | 02/02/2017 | 09:05 |
| 4664872 | 02/02/2017 | 09:05 |

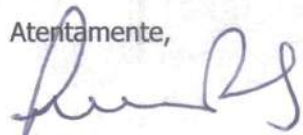
4. Al respecto, el procedimiento para la entrega de citas por parte de nuestra empresa requiere que cada depósito temporal, mediante sus representantes debidamente identificados, acuda a nuestras ventanillas de atención **para solicitar** sus citas para el recojo de contenedores de importación, según 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. En ese sentido, **DPWC** genera las citas de retiro a solicitud del usuario y la programación de las mismas está condicionada al horario solicitado por el propio usuario y a la disponibilidad de citas existentes en ese horario; adicionalmente, el personal de **DPWC** verifica que el usuario tenga contenedores asignados dentro de la terminal. Todas estas verificaciones son realizadas al momento en que el usuario se acerca a nuestra ventanilla para obtener la cita de retiro.
6. Que, el reclamante alega que existió un error en la generación de las cinco (5) citas de retiro, sin embargo hemos constatado que estas citas fueron correctamente emitidas por **DPWC** de acuerdo a la cantidad de citas solicitadas así como a los horarios solicitados por el propio **TPP**, luego de haber verificado que el usuario tenía contenedores asignados dentro de la terminal y en atención a la disponibilidad existente de las citas, **todo ello constatado al promediar las 09:00 a.m. del día 2 de febrero de 2017, momento en que TPP realizó la gestión de estas citas de retiro en nuestra ventanilla.**
7. Asimismo, el reclamante sostiene que pese a contar con citas vigentes **DPWC** le informó que no contaban con contenedores listos para despacho, sin embargo lo cierto es que al momento que **TPP** se acercó a las instalaciones de la terminal presentando las citas de retiro reclamadas, este depósito ya no contaba con contenedores asignados para su recojo. En efecto el día 2 de febrero de 2017 a las 13:00 horas aproximadamente, **DPWC** despachó el último contenedor asignado a **TPP** identificado con el número FSCU4975631 descargado de la nave **HANSA LUDWIGSBURG** y luego de ello recién el día 3 de febrero de 2017 a las 10:50 am se realizó un nuevo despacho de un contenedor descargado de la nave **LIMARI** que fue direccionado por la línea naviera a favor de **TPP** el día 2 de febrero a las 19:01 horas y los siguientes despachos se realizaron luego de finalizado los términos de descarga de las naves **NYK LEO** y **BELLA SCHULTE** producidos el día 3 de febrero de 2017.
8. En consecuencia, se evidencia que **TPP** no tuvo un adecuado control de la totalidad de los contenedores asignados por la línea naviera a su depósito y gestionó más citas de retiro de las que necesitaba, lo cual es ajeno a la responsabilidad de **DPWC**.
9. Por lo tanto, ha quedado demostrado que: i) **DPWC** emitió correctamente las cinco (5) citas de retiro N° 4664869, 4664872, 4664871, 4664853 y 4664870 a **TPP**, de acuerdo a la programación solicitada por el propio usuario, teniendo en cuenta que los contenedores del listado de descarga coincidían con los que se encontraban en nuestro terminal y en atención a la disponibilidad existente de las citas, **todo ello constatado al momento que el usuario gestionó las citas de retiro en nuestra ventanilla al promediar las 09:00 a.m.;** ii) **TPP** mostró una deficiente planificación de su propia operación al desconocer la cantidad total de contenedores asignados por la línea naviera a su depósito; y, iii) **TPP** solicitó más citas de retiro de las que necesitaba y



dejó de usar las cinco (5) citas de retiro analizadas debido a que en el horario solicitado por el usuario para usar las citas, este depósito ya no poseía contenedores asignados a su favor.

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  
**DP WORLD CALLAO S.R.L.**

