

GLAC.DPWC.065.2017

Callao, 22 de marzo de 2017

Señor

ALEJANDRO CASTRO ZARAGOZA

Sub Gerente de Operaciones

FARGOLINE S.A.

Avenida Néstor Gambetta Km. 10, Ex fundo Oquendo, Callao
Presente.-



Referencia: Expediente N° 019-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 2 de marzo de 2017, mediante el cual nos solicitan la devolución de S/ 14,874.7 (Catorce mil ochocientos setenta y cuatro con 70/100 Soles) más IGV cancelados en la Factura N° F002-00190368 por concepto del servicio de uso de área operativa de los contenedores N° HLXU6425350, EITU1042241, HLBU1108191, FCIU5660840, SUDU6650580, FSCU7559807, HLXU1208290, UESU4184732, HLXU3348943, HASU4165068, FSCU7798988, TEMU6321770, GESU4822387, HLBU1109433, FSCU7608938, HLXU1251949, SEGU4648032, TRHU3217703, HASU5073937, BSIU2093020, HLXU1324346, HLXU1017838, CMAU8300040, HLXU8401974, DRYU9001654, SUDU8720937, SUDU8892582, HLXU1271170, FSCU9276792, HLXU8291590, SEGU6144724, SUDU8538537, HLXU8377564, TCLU5388073, TRLU7099090, AMFU8549937, HLXU8113350 y TGHU0393414.

Señalan que **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)** emitió una factura a nombre de **FARGOLINE S.A. (FARGOLINE)** por el importe total S/ 44,757.08 (Cuarenta y cuatro mil setecientos cincuenta y siete con 08/100 Soles) incluido IGV, por concepto del servicio de uso de área operativa de los contenedores amparados en los Manifiestos N° 118-2016-3420, 118-2016-3424, 118-2016-3464, 118-2016-3437, 118-2016-3363, 118-2016-3436, 118-2016-3427 y 118-2016-3439.

Manifiestan que el servicio cobrado es indebido ya que solicitaron en reiteradas ocasiones a **DPWC** que brinde prioridad a la atención de los contenedores con términos de descarga más antiguos, sin embargo **DPWC** no despachó los contenedores reclamados en función de la antigüedad de la carga, generando el cobro del servicio de uso de área operativa.

Indican que tuvieron una reunión con la Sub Gerente de Planificación de **DPWC** donde ella manifestó que **DPWC** efectúa el despacho de los contenedores en función del término de la descarga sin embargo en el

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

dpworldcallao.com.pe



presente caso el despacho de los contenedores reclamados no se dio de esa manera pese a que enviaron correos electrónicos solicitando su pronta atención.

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

1. Hemos verificado que **DPWC** emitió la **Factura Electrónica N° F002-00190368** mencionada por el reclamante, sin embargo ésta fue anulada porque tuvo un error en la determinación del Impuesto General a la Venta por lo que en su lugar se emitió la Factura Electrónica N° F002-00194134 por concepto de la prestación del servicio de Uso de Área Operativa - Imp. SADA correspondiente a 157 contenedores y por el Uso de Área Operativa - IMO - Imp. (SADA) correspondiente a 1 contenedor; asimismo se emitió la Factura Electrónica N° F002-00194133 por concepto de la prestación del servicio de Uso de Área Operativa - Imp. SADA correspondiente a 178 contenedores y el Uso de Área Operativa - IMO - Imp. (SADA) correspondiente a 2 contenedores.
2. También, hemos constatado que los contenedores reclamados detallados en el cuadro presentado por **FARGOLINE** en su reclamo se encuentran facturados en las Facturas Electrónicas N° F002-00194134 y N° F002-00194133, conforme al siguiente detalle:

Factura N° F002-00194134					
Contenedor	Término de Descarga	Servicio	Cantidad de días	Precio unitario S/	Precio Total S/
FCIU5660840	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
HLXU6425350	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	6	111.1	666.6
SUDU6650580	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	6	111.1	666.6
HASU4165068	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	6	111.1	666.6
TRHU3217703	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3
DRYU9001654	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	6	111.1	666.6
HLXU8401974	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	8	111.1	888.8
UESU4184732	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
HLBU1108191	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
HLXU3348943	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
FSCU7798988	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
GESU4822387	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	4	111.1	444.4
SEGU4648032	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	4	111.1	444.4
BSIU2093020	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
CMAU8300040	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	4	111.1	444.4
EITU1042241	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	6	111.1	666.6
FSCU7559807	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3
HLXU1208290	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3
TEMU6321770	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	6	111.1	666.6
HLBU1109433	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3



FSCU7608938	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3
HLXU1251949	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3
HASU5073937	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	6	111.1	666.6
HLXU1324346	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3
HLXU1017838	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3

Factura N° F002-00194133

Contenedor	Término de Descarga	Servicio	Cantidad de días	Precio Unitario S/	Precio Total S/
SEGU6144724	21/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	10	111.1	1111
SEGU6144724	21/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 08 - 14	10	153	1530
SUDU8720937	30/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
SUDU8892582	30/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
HLXU1271170	30/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	1	111.1	111.1
SUDU8538537	30/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
TGHU0393414	30/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	1	111.1	111.1
FSCU9276792	31/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
HLXU8291590	31/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
HLXU8377564	31/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
TCLU5388073	31/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	4	111.1	444.4
TRLU7099090	31/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
AMFU8549937	31/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
HLXU8113350	31/12/2017	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	4	111.1	444.4

3. Luego, de la revisión de los correos electrónicos presentados por el reclamante como elemento de prueba se puede concluir lo siguiente: i) los contenedores N° FSCU7559807, TEMU6321770, FSCU7608938 y HASU5073937 no se encuentran reportados en ninguno de los correos electrónicos; ii) el contenedor N° SEGU6144724 tuvo un *hold* de salida generado porque la línea naviera solicitó un cambio de direccionamiento de la carga que motivó solicitar la rectificación del receptor de la Nota de Tarja ante la SUNAT; y, iii) **FARGOLINE** solicitó el despacho de los siguientes contenedores al vencimiento del periodo libre de uso de área operativa o ya vencido el mismo, conforme se puede observar del siguiente cuadro:

Contenedor	Término de Descarga	Fecha de Vencimiento del periodo libre de Uso de Área Operativa	Fecha de correo electrónico
FCIU5660840	26/12/2016	29/12/2016	29/12/2016
HLXU6425350	26/12/2016	29/12/2016	31/12/2016
SUDU6650580	26/12/2016	29/12/2016	31/12/2016
HASU4165068	26/12/2016	29/12/2016	31/12/2016
TRHU3217703	26/12/2016	29/12/2016	31/12/2016
DRYU9001654	26/12/2016	29/12/2016	31/12/2016
HLXU8401974	26/12/2016	29/12/2016	29/12/2016

UESU4184732	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
HLBU1108191	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
HLXU3348943	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
FSCU7798988	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
GESU4822387	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
SEGU4648032	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
BSIU2093020	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
CMAU8300040	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
EITU1042241	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
HLXU1208290	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
HLBU1109433	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
HLXU1251949	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
HLXU1324346	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
HLXU1017838	27/12/2016	30/12/2016	31/12/2016
SUDU8720937	30/12/2016	03/01/2017	03/01/2017
SUDU8892582	30/12/2016	03/01/2017	03/01/2017
HLXU1271170	30/12/2016	03/01/2017	03/01/2017
SUDU8538537	30/12/2016	03/01/2017	03/01/2017
TGHU0393414	30/12/2016	03/01/2017	03/01/2017
FSCU9276792	31/12/2016	03/01/2017	03/01/2017
HLXU8291590	31/12/2016	03/01/2017	03/01/2017
HLXU8377564	31/12/2016	03/01/2017	03/01/2017
TCLU5388073	31/12/2016	04/01/2017	03/01/2017
TRLU7099090	31/12/2016	03/01/2017	03/01/2017
AMFU8549937	31/12/2016	03/01/2017	03/01/2017
HLXU8113350	31/12/2016	04/01/2017	03/01/2017

4. Asimismo, el usuario alega que la demora en el despacho de sus contenedores se debió a dos motivos: el primero, por el problema del Sistema **DPWC** producido el día 29 de diciembre de 2016 y el segundo, por el orden en que **DPWC** despachó los contenedores sin tener en cuenta la antigüedad de los términos de descarga de las naves.
5. Respecto, al primer motivo hemos corroborado que el día 29 de diciembre de 2016 se produjo un problema en nuestro Sistema **DPWC** desde las 17:45 horas hasta las 23:50 horas, que habría generado demoras en la atención de nuestros despachos durante ese lapso.
6. En ese sentido, si bien el usuario manifiesta en su reclamo que el problema en el Sistema **DPWC** ocasionó que perdieran aproximadamente 32 citas de retiro, nosotros hemos corroborado que **FARGOLINE** contaba con 20 citas de retiro programadas para ser utilizadas el día 29 de diciembre de 2016 durante el periodo comprendido entre las 17:00 horas hasta las 23:00 horas, las cuales no pudieron ser utilizadas:

Cita	Estado	Fecha Cita	Hora Cita
4588224	NO USADA	29/12/2016	17:00 17:59
4588225	NO USADA	29/12/2016	17:00 17:59
4588226	NO USADA	29/12/2016	17:00 17:59
4588227	NO USADA	29/12/2016	17:00 17:59
4588228	NO USADA	29/12/2016	20:00 20:59
4588229	NO USADA	29/12/2016	20:00 20:59
4588230	NO USADA	29/12/2016	20:00 20:59
4588231	NO USADA	29/12/2016	20:00 20:59

4588232	NO USADA	29/12/2016	21:00 21:59
4588233	NO USADA	29/12/2016	21:00 21:59
4588234	NO USADA	29/12/2016	21:00 21:59
4588235	NO USADA	29/12/2016	21:00 21:59
4588237	NO USADA	29/12/2016	22:00 22:59
4588238	NO USADA	29/12/2016	22:00 22:59
4588239	NO USADA	29/12/2016	22:00 22:59
4588240	NO USADA	29/12/2016	22:00 22:59
4588241	NO USADA	29/12/2016	23:00 23:59
4588242	NO USADA	29/12/2016	23:00 23:59
4588243	NO USADA	29/12/2016	23:00 23:59
4588244	NO USADA	29/12/2016	23:00 23:59

7. En ese orden de ideas, verificamos que los contenedores N° FCIU5660840, HLXU6425350, SUDU6650580, HASU4165068, TRHU3217703, DRYU9001654, HLXU8401974, UESU4184732, HLBU1108191, HLXU3348943, FSCU7798988, GESU4822387, SEGU4648032, BSIU2093020, CMAU8300040, EITU1042241, HLXU1208290, HLBU1109433, HLXU1251949, HLXU1324346 y HLXU1017838 correspondientes a la Factura Electrónica N° F002-00194134 y reportados en los correos electrónicos presentados por el reclamante, cuentan con fechas de término de la descarga anteriores al problema surgido con el Sistema **DPWC**, por lo que consideramos que los despachos de estos contenedores pudieron verse afectados por las 20 citas de retiro no utilizadas el día 29 de diciembre de 2016 durante el periodo comprendido entre las 17:00 horas hasta las 23:00 horas.
8. Sin embargo, no sucede lo mismo con los contenedores correspondientes a la Factura Electrónica N° F002-00194133 cuyos términos de descarga son posteriores al citado evento. Al respecto, hemos revisado la totalidad de las citas de retiro de contenedores emitidas por **DPWC** a todos los depósitos extraportuarios desde los días 30 de diciembre de 2016 hasta el día 3 de enero de 2017, periodo que se corresponde con las fechas de término de descarga de los contenedores vinculados a la precitada Factura Electrónica hasta la fecha en que el reclamante envió el email solicitando el despacho de estas unidades, y observamos que **DPWC** emitió regularmente las citas de retiro de contenedores a todos los depósitos extraportuarios, incluido **FARGOLINE**, conforme se puede apreciar del siguiente detalle:

Etiquetas de fila	Citas de Importación Generadas					Total general
	30/12/2016	31/12/2016	01/01/2017	02/01/2017	03/01/2017	
RANSA	14	3	7	22	1	47
NEPTUNIA	31	119	98	51	15	314
UNIMAR	66	23	41		18	148
NEPTUNIA	13				15	28
IMUPESA	178	34	39	59		310
ALMUSA	12	2	1	14		29
ALCONSA	27	3	4	78	5	117
TRAMARSA	59	102	32	89	1	283
LICSA	5	1		250		256
SAKI DEPOT	30	29	15	68		142
CONTRANS	148	26	13	79	4	270
TPP	74	29	23	84		210
FARGOLINE	76	17		89		182
INTEGRATED						
GLOBAL LOGISTICS	51	1	28	63		143
DEPOSITO DE ADUANAS DEL CENTRO				3		3

VILLAS OQUENDO	120	3	89	4		216
DT DINETPERU	8	4	1	17	5	35
Total general	912	396	391	970	64	2733

9. Asimismo, hemos constatado que de las 182 citas de retiro de contenedores tramitadas por **FARGOLINE**, este depósito no utilizó la cantidad de 19 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	FARGOLINE
EXTRAPORTUARIO	

Estado de las Citas de Retiro	30/12/2016	31/12/2016	02/01/2017	Total general
NO USADAS	4	3	12	19
USADAS	49	10	42	101
USADAS TARDE	23	4	35	62
Total general	76	17	89	182

10. Por lo tanto, concluimos lo siguiente:

- Los contenedores N° FSCU7559807, TEMU6321770, FSCU7608938 y ASU5073937 no se encuentran reportados en ninguno de los correos electrónicos por lo que no serán materia de análisis;
- El motivo de la demora del despacho del contenedor N° SEGU6144724 no es responsabilidad de **DPWC** ya que tuvo un *hold* de salida generado porque la línea naviera solicitó un cambio de direccionamiento de la carga que motivó solicitar la rectificación del receptor de la Nota de Tarja ante la SUNAT;
- Los contenedores N° FCIU5660840, HLXU6425350, SUDU6650580, HASU4165068, TRHU3217703, DRYU9001654, HLXU8401974, UESU4184732, HLBU1108191, HLXU3348943, FSCU7798988, GESU4822387, SEGU4648032, BSIU2093020, CMAU8300040, EITU1042241, HLXU1208290, HLBU1109433, HLXU1251949, HLXU1324346 y HLXU1017838 correspondientes a la Factura Electrónica N° F002-00194134 y reportados en los correos electrónicos presentados por el reclamante, cuentan con fechas de término de la descarga anteriores al problema con el Sistema **DPWC**, por lo que consideramos que los despachos de estos contenedores pudieron verse afectados por las 20 citas de retiro no utilizadas el día 29 de diciembre de 2016 durante el periodo comprendido entre las 17:00 horas hasta las 23:00 horas;
- Respecto, a los 12 contenedores identificados con los números SUDU8720937, SUDU8892582, HLXU1271170, SUDU8538537, TGHU0393414, FSCU9276792, HLXU8291590, HLXU8377564, TCLU5388073, TRLU7099090, AMFU8549937 y HLXU8113350 vinculados a la Factura Electrónica N° F002-00194133 ha quedado demostrado que: i) **DPWC** emitió regularme las citas de retiro de importación a todos los depósitos temporales, incluido **FARGOLINE**, durante el periodo analizado, según la disponibilidad inmediata y atendiendo a la demanda existente en el mercado, y; ii) **FARGOLINE** dejó de usar la cantidad de 19 citas de retiro por motivos que sólo pueden ser imputadas al propio usuario, generando con ello retrasos y acumulaciones a su propia operatividad y perdiendo con ello la oportunidad de retirar sus 12 contenedores.



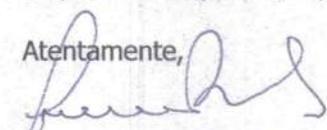
11. En consecuencia, sólo corresponde emitir una Nota de Crédito a favor del reclamante por concepto de devolución de la Factura Electrónica N° F002-00194134 por el monto de **S/ 8,888.00 (Ocho mil ochocientos ochenta y ocho)**, de acuerdo al siguiente detalle:

Factura N° F002-00194134					
Contenedor	Término de Descarga	Servicio	Cantidad de días	Precio Unitario S/	Precio Total S/
FCIU5660840	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
HLXU6425350	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	6	111.1	666.6
SUDU6650580	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	6	111.1	666.6
HASU4165068	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	6	111.1	666.6
TRHU3217703	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3
DRYU9001654	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	6	111.1	666.6
HLXU8401974	26/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	8	111.1	888.8
UESU4184732	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
HLBU1108191	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
HLXU3348943	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
FSCU7798988	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
GESU4822387	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	4	111.1	444.4
SEGU4648032	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	4	111.1	444.4
BSIU2093020	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	2	111.1	222.2
CMAU8300040	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	4	111.1	444.4
EITU1042241	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	6	111.1	666.6
HLXU1208290	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3
HLBU1109433	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3
HLXU1251949	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3
HLXU1324346	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3
HLXU1017838	27/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07	3	111.1	333.3
				TOTAL S/	8888

12. En ese sentido, a efectos de concretar la emisión de la Nota de Crédito por el monto indicado, solicitamos se comunique con la Srta. Marzia Gallo al teléfono 206-6474 y/o correo electrónico Marzia.Gallo@dpworldcallao.com.pe.

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