



GLAC.DPWC.069.2017

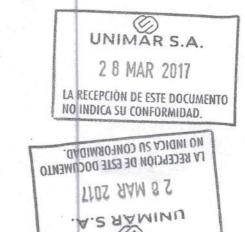
Callao, 27 de marzo de 2017

Señora
SONIA VARGAS ZARATE
Representante Legal
UNIMAR S.A.
Av. Néstor Gambetta N° 5349, Callao
Presente.-

Referencia:

Expediente Nº 022-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:





Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 6 de marzo de 2017, mediante el cual nos solicitan la devolución de S/ 5,754.98 (Cinco mil setecientos cincuenta y cuatro con 98/100 Soles) más IGV cancelados en la Factura Electrónica N° F002-00189248 por el concepto del servicio de Uso de Área Operativa - Imp. SADA de los contenedores N° TCLU6233230, HASU4585728, HLBU1412769, HLXU8123512, TCLU7754905, HASU4425020, TRLU8737291, TEMU7401762, FSCU3644161, BMOU5539907, DFSU7482910, TCLU8052523, TCLU9538422, DRYU9147654, HLBU1685887, HASU4018072, FSCU8559458, TCLU8945172, HASU1314960 y HLBU1702834 y por el concepto del servicio de Uso de Área Operativa - IMO - Imp. (SADA) del contenedor N° FSCU3644161.

Señalan que la demora en el retiro de sus contenedores se produjo porque sus camiones no pudieron ingresar a la terminal portuaria debido a la falta de capacidad del antepuerto para atender la gran cantidad de contenedores descargados a finales del mes de diciembre de 2016; asimismo, debido a que los accesos a la terminal estuvieron totalmente bloqueados por la gran cantidad de camiones con tolvas vacías por lo que hicieron denodados esfuerzos por poder retirar su carga antes del vencimiento del plazo de las cuarenta y ocho (48) horas desde el término de la descarga de la nave que corresponde al periodo libre de uso de área operativa; todo lo cual generó una congestión externa que afectó a los depósitos temporales extraportuarios.

Adicionalmente, manifiestan que el día 29 de diciembre de 2016 hubo un problema en el Sistema **DPWC** que detuvo el acceso en la puerta de entrada a la terminal y para probar ello adjuntan el correo electrónico que sustentaría ese suceso.

Finalmente, señalan que se encontraría acreditado que el uso del área operativa no se debió a un hecho imputable a su empresa sino a otros factores externos a ella y por tanto solicitan se deje sin efecto el cobro de la Factura Electrónica Nº F002-00189248.

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

dpworldcallao.com.pe

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

- Hemos verificado que DPWC emitió la Factura Electrónica Nº F002-00189248 a nombre de UNIMAR, el día 3 de enero de 2017, por el importe de S/ 5,754.98 (Cinco mil setecientos cincuenta y cuatro con 98/100 Soles) más IGV, por el concepto de la prestación del servicio de Uso de Área Operativa Imp. SADA de los contenedores Nº TCLU6233230, HASU4585728, HLBU1412769, HLXU8123512, TCLU7754905, HASU4425020, TRLU8737291, TEMU7401762, FSCU3644161, BMOU5539907, DFSU7482910, TCLU8052523, TCLU9538422, DRYU9147654, HLBU1685887, HASU4018072, FSCU8559458, TCLU8945172, HASU1314960 y HLBU1702834 así como por el concepto del servicio de Uso de Área Operativa IMO Imp. (SADA) del contenedor Nº FSCU3644161, la misma que se encuentra pagada.
- 2. Que, el usuario con la finalidad de exonerase del pago de estos servicios alega que la demora en el despacho de sus contenedores se debió a dos motivos externos a su empresa: la congestión externa en el puerto y el problema suscitado en el Sistema DPWC el día 29 de diciembre de 2016, que habrían impedido el ingreso de sus camiones al terminal portuario.
- 3. Respecto al argumento de la 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 Nº 03 de fecha 19 de julio de 2011 emitida en el Expediente Nº 001-2011-TSC-OSITRAN.
- 4. 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.
- Respecto al problema generado en nuestro Sistema DPWC, hemos corroborado que el día 29 de diciembre de 2016 se produjo un problema en dicha plataforma 23:50 horas, lo que habría generado demoras en la atención de lapso.
- 6. Que, hemos constatado las citas de retiro correspondientes a UNIMAR cuya programación de uso fuese el día 29 de diciembre de 2016 en el horario desde las 17:45 horas hasta las 23:50 horas, y corroboramos que su representada contaba con veinte (20) citas para retirar sus contenedores desde las 18:00 horas hasta las 23:00 horas, de las cuales utilizó quince (15) citas y cinco (5) citas fueron descartadas, conforme al siguiente detalle:

Estado	Fecha Cita	Hora Cita
NO USADA	29/12/2016	20:00 20:59
NO USADA	29/12/2016	21:00 21:59
NO USADA	29/12/2016	21:00 21:59
NO USADA	29/12/2016	21:00 21:59
NO USADA	29/12/2016	22:00 22:59
	NO USADA NO USADA NO USADA	NO USADA 29/12/2016 NO USADA 29/12/2016 NO USADA 29/12/2016 NO USADA 29/12/2016



- 7. A continuación, corresponde analizar si el problema reportado en el Sistema DPWC afectó el despacho de los contenedores reclamados, para lo cual es menester revisar la secuencia de los despachos realizados por el usuario según los lineamientos del procedimiento para el despacho de los contenedores estipulado en la Guía de atención al usuario para el retiro o recepción de contenedores, publicitado en nuestra página web.
- 8. La Guía de atención al usuario para el retiro o recepción de contenedores establece el procedimiento para el despacho de los contenedores y señala que el usuario debe tramitar sus citas de retiro mediante sus representantes debidamente identificados y en las ventanillas de atención, según el listado de descarga de la nave que haya concluido operaciones en el Muelle Sur. Nuestra empresa verifica que los contenedores del listado de descarga coincidan con los que se encuentran a disposición en nuestra terminal y que no tengan alguna restricción para su entrega. Luego de esta constatación y a solicitud del usuario, nuestro sistema genera las citas masivas (por cantidad de contenedores y nave de descarga) en el presente caso, 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.
- 9. Este sistema permite a los depósitos temporales retirar la mayor cantidad de contenedores que le han sido asignados <u>según los recursos de transporte que tengan disponibles</u>. 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.
- 10. 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. Por tanto, a mayor tiempo transcurrido desde el término de descarga, nuestro sistema programará las citas con un mayor margen de tiempo respecto a este evento ya que es posible que inmediatamente al término de la descarga recale otra nave y con ello, nuevos contenedores deban ser descargados para ser entregados en forma inmediata a los mismos depósitos temporales que acudan prontamente a gestionar su entrega.
- 11. Por otra parte, luego de revisar la totalidad de las citas de retiro de contenedores emitidas por **DPWC** a todos los depósitos extraportuarios en los días 25, 26 y 27 de diciembre 2016, periodo que se corresponde con las fechas de término de descarga de los contenedores vinculados a la Factura Electrónica Nº F002-00189248, observamos que **DPWC** emitió regularmente las citas de retiro de contenedores a todos los depósitos extraportuarios, incluido **UNIMAR**, conforme se puede apreciar del siguiente detalle:

	Citas de Importación Generadas					
Depósitos Extraportuarios	25/12/2016	26/12/2016	27/12/2016	Total general		
RANSA	23	8	3	34		
NEPTUNIA	128	18	45	191		
UNIMAR		103	15	118		
NEPTUNIA			48	48		
IMUPESA	119	124	124	367		
ALMUSA	10	8	3	21		
ALCONSA	21	53	5	79		



Total general	664	910	421	1995
DT DINETPERU	13	7	2	22
VILLAS OQUENDO	63	73	8	144
DEL CENTRO		1	2	3
INTEGRATED GLOBAL LOGISTICS DEPOSITO DE ADUANAS	19	50	10	79
FARGOLINE	76	100	1	177
TPP	37	103	62	202
CONTRANS	. 44	31	24	99
SAKJ DEPOT		47	18	65
LICSA	2	67	2	71
TRAMARSA	109	117	49	275

12. Asimismo, hemos constatado que de las 118 citas de retiro de contenedores tramitadas por UNIMAR, este depósito no utilizó la cantidad de 42 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.

EXTRAPORTUARIO UNIMAI	i		
Estado de las Citas de Retiro	26/12/2016	27/12/2016	Total general
NO USADAS	34	8	42
USADAS	11	2	13
USADAS TARDE	58	5	63
Total general	103	15	118

13. Adicionalmente, luego de revisar el correo electrónico presentado por el reclamante, cursado a nuestra empresa el día 28 de diciembre de 2016 a las 11:35 p.m., hemos extraído la siguiente información:

Contenedor	Fecha de Término de Descarga	Fecha de Vencimiento del periodo libre de uso de área operativa	Fecha de creación de cita - Sistema DPWC	Fecha de cita reportada por el usuario	Fecha de salida - Sistema DPWC
TCLU7754905	25/12/2016	28/12/2016	No tiene citas creadas en esa fecha y horario	2016-12-30 - 02:00 hrs	2016-12-29 - 02:56 hrs
TRLU8737291	25/12/2016	28/12/2016	No tiene citas creadas en esa fecha y horario	2016-12-30 - 02:00 hrs	2016-12-29 - 02:16 hrs
TEMU7401762	25/12/2016	28/12/2016	28/12/2016	2016-12-29 - 00:00 hrs	2016-12-29 - 02:47 hrs
TCLU8052523	25/12/2016	28/12/2016	28/12/2016	2016-12-29 - 00:00 hrs	2016-12-29 - 02:19 hrs
FSCU3644161	27/12/2016	30/12/2016		Cita en proceso	2016-12-31 - 01:00 hrs
TCLU9538422	25/12/2016	28/12/2016	No tiene citas creadas en esa fecha y horario	2016-12-30 - 02:00 hrs	2016-12-29 - 01:31 hrs
HASU4018072	26/12/2016	29/12/2016		Cita en proceso	2016-12-30 - 00:12 hrs



FSCU8559458	26/12/2016	29/12/2016	-	Cita en proceso	2016-12-29 - 22:52 hrs
TCLU8945172	26/12/2016	29/12/2016		Cita en proceso	2016-12-29 - 17:55 hrs
HASU1314960	27/12/2016	30/12/2016	4-	Cita en proceso	2016-12-30 - 20:41hrs

14. Cabe concluir de la información detallada en el punto 13 que **UNIMAR** no contaba con suficientes citas de retiro para el recojo de sus contenedores, por las siguientes razones:

i) el usuario poseía dos (2) citas de retiro de sus contenedores cuya programación fue para el día 29 de diciembre de 2016 en el horario de las 00:00 horas, las cuales usó para el despacho de los contenedores Nº TEMU7401762 y TCLU8052523, sin embargo, es de notar que estas citas recién fueron tramitadas por el usuario el día 28 de diciembre de 2016, es decir tres días después de la fecha del término de la descarga y cuando ya había vencido el periodo libre de uso de área operativa;

ii) respecto a las tres (3) citas de retiro reportadas con la programación del día 30 de diciembre de 2016 en el horario de las 02:00 horas con las que pretendía retirar los contenedores **TCLU7754905**, **TRLU8737291 y TCLU9538422** en esa fecha, hemos constatado que ello no podía ser posible dado que estos contenedores fueron despachados por **DPWC** el día 29 de diciembre de 2016 en los horarios de las 01:31 horas, 02:16 horas y 02:56 horas, asimismo, se debe precisar que las citas de retiro con las que se retiraron estos contenedores fueron tramitadas por el usuario los días 28 y 29 de diciembre de 2016 es decir tres días después de la fecha del término de la descarga cuando ya había vencido el periodo libre de uso de área operativa; y,

iii) según la propia información brindada por el usuario, los contenedores N° **FSCU3644161**, **HASU4018072**, **FSCU8559458**, **TCLU8945172** y **HASU1314960** no contaba con citas de retiro disponibles para el día 29 de diciembre de 2016, las cuales al propio decir del usuario estaban "en proceso".

15. Asimismo, luego de revisar el correo electrónico presentado por el reclamante, cursado a nuestra empresa el día 29 de diciembre de 2016 a las 04:57 a.m., hemos podido extraer la siguiente información:

Contenedor	Fecha de Término de Descarga	Fecha de Vencimiento del periodo libre de uso de área operativa	Fecha de creación de cita - Sistema DPWC	Fecha de cita reportada por el usuario	Fecha de salida - Sistema DPWC
FSCU3644161	27/12/2016	30/12/2016		Cita en proceso	2016-12-31 - 01:00 hrs
HASU4018072	26/12/2016	29/12/2016	No tiene citas creadas en esa fecha y horario	2016-12-29 - 05:00 hrs	2016-12-30 - 00:12 hrs
FSCU8559458	26/12/2016	29/12/2016	No tiene citas creadas en esa fecha y horario	2016-12-29 - 05:00 hrs	2016-12-29 - 22:52 hrs
TCLU8945172	26/12/2016	29/12/2016	No tiene citas creadas en esa fecha y horario	2016-12-29 - 05:00 hrs	2016-12-29 - 17:55 hrs
HASU1314960	27/12/2016	30/12/2016		Cita en proceso	2016-12-30 - 20:41hrs

- 16. De la misma manera, concluimos de la información detallada en el punto 15 que UNIMAR no contaba con suficientes citas de retiro para el recojo de sus contenedores, por las siguientes razones:
 - i) respecto a las tres (3) citas de retiro reportadas con la programación del día 29 de diciembre de 2016 en el horario de las 05:00 horas con las que pretendía retirar los contenedores HASU4018072, FSCU8559458 y TCLU8945172 en esa fecha, hemos constatado que los contenedores FSCU8559458 y TCLU8945172 fueron despachados por DPWC el día 29 de diciembre de 2016 en los horarios de las 17:55 horas y 22:52 horas,; asimismo, se debe precisar que las citas de retiro con las que finalmente se retiró estos contenedores fueron tramitadas por el usuario el día 29 de diciembre de 2016 es decir tres días después de la fecha del término de la descarga de estos contenedores y cuando ya había vencido el periodo libre de uso de área operativa; y,
 - ii) según la propia información brindada por el usuario los contenedores N° **FSCU3644161 y HASU1314960** no contaban con citas de retiro disponibles para el día 29 de diciembre de 2016, las cuales, según el propio usuario, se encontraban "en proceso".
- 17. Por consiguiente atendiendo a la información expuesta sobre la secuencia de los despachos realizados por el usuario, concluimos lo siguiente:
 - a. DPWC remitió regularme las citas de retiro de contenedores a todos los depósitos extraportuarios (incluido UNIMAR) los días 25, 26 y 27 de diciembre 2016, fechas que se corresponden con las fechas de término de descarga de los contenedores vinculados a la factura reclamada, según la disponibilidad inmediata y atendiendo a la demanda existente en el mercado.
 - b. UNIMAR dejó de usar la cantidad de 42 citas de retiro tramitadas los días 25, 26 y 27 de diciembre 2016, por motivos que sólo pueden ser imputados al propio usuario, generando evidentemente con ello retrasos y acumulaciones a su propia operatividad y perdiendo la oportunidad de retirar oportunamente sus contenedores en esas fechas.
 - c. Los contenedores Nº TEMU7401762, TCLU8052523, TCLU7754905, TRLU8737291, TCLU9538422, FSCU8559458 y TCLU8945172 fueron despachados el día 29 de diciembre de 2016 haciendo uso de citas de retiro de contenedores tramitadas por el usuario los días 28 y 29 de diciembre de 2016, es decir, tres días después de la fecha del término de la descarga de estos contenedores y cuando ya había vencido el periodo libre de uso de área operativa, lo cual es total responsabilidad del usuario.
 - d. Los contenedores HASU4018072, FSCU3644161 y HASU1314960 no contaban con citas de retiro el día 29 de diciembre a las 04:57 a.m., momento en que UNIMAR remitió el correo electrónico, sin embargo consideramos que los despachos de estos contenedores pudieron verse afectados por las 5 citas de retiro no utilizadas el día 29 de diciembre de 2016 durante el periodo comprendido entre las 16:00 horas hasta las 23:00 horas, por lo que deberán descontarse de la facturada reclamada los días de uso de área operativa generados por estos contenedores a partir del día 29 de diciembre de 2016.
 - e. Los contenedores N° TCLU6233230, HASU4585728, HLBU1412769, HLXU8123512, HASU4425020, BMOU5539907, DFSU7482910, TCLU8052523, DRYU9147654, HLBU1685887 y HLBU1702834 no se encuentran reportados en ninguno de los correos electrónicos por lo que no son materia de análisis.



18. En consecuencia, sólo corresponde emitir una Nota de Crédito a favor del reclamante por concepto de devolución de la Factura Electrónica Nº F002-00189248 por el monto de S/ 866.58 (Ochocientos sesenta y seis con 58/100 Soles), de acuerdo al siguiente detalle:

B All S		Factura N° F002-00189248			
Contenedor	Fecha de vencimiento de Uso de Area Operativa	Servicio	Cantidad de días	Precio Unitario 5/	Precio Total S/
FSCU3644161	30/12/2016	Uso de Área Operativa - IMO - Imp. (SADA) - Días: 03 - 07 / Container Storage - IMO - Imp. SADA - Days: 03 - 07	2	44.44	88.88
FSCU3644161	30/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Dias: 03 - 07 / Container Storage - Imp. SADA - Days: 03 - 07	2	111.1	222,2
HASU4018072	29/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07 / Container Storage - Imp. SADA - Days: 03 - 07	4	111.1	444.4
HASU1314960	30/12/2016	Uso de Área Operativa - Imp. SADA - Días: 03 - 07 / Container Storage - Imp. SADA - Days: 03 - 07	1	111.1	111.1
				TOTAL S/	866.58



19. 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

DP WORLD CALLAO S.R.L.