

**GLAC.DPWC.087.2017**

Callao, 19 de abril de 2017

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



Referencia: Expediente N° 033-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 27 de marzo de 2017, mediante el cual nos solicitan la devolución de **USD 294.00 (Doscientos noventa y cuatro con 00/100 Dólares Americanos)** más IGV cancelados en la **Factura Electrónica N° F002-00190358** por el concepto de uso de área operativa - contenedores vacíos (Imp.) de los contenedores N° APRU5828205, TRLU1742721, CGMU9386140, AMCU9273903, CXRU1310670, TEMU9048314, CRSU106085, CGMU4992165, SZLU9800877, CGMU4966037, CRLU1843567, CXRU1623588, CGMU5093138, CGMU4973714, AMCU9264223, TEMU9262630, TEMU9269927, CRSU6017455, TEMU9271776, CGMU4942550, CGMU9407812, CRLU1361689, SEGU9226019, CRLU1843021, TRLU1660808, CGMU6543688, APRU5707055, TGHU9925502, TRIU8828099, APRU5747417, TTNU8250621, CXRU1000654, TRIU8680653, APRU5757945, TEMU9064830, TRIU8653447, APRU5826840, SEGU9226620, APRU5752645, TRIU8433397, APRU5838517 y TRIU8125856.

Manifiestan 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.

**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)





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 N° F002-00190358.

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

1. Hemos verificado que **DP WORLD CALLARO S.R.L. (DPWC)** emitió la Factura Electrónica N° F002-00190358 a nombre de **UNIMAR S.A. (UNIMAR)**, el día 5 de enero de 2017, por el importe de **USD 294.00 (Doscientos noventa y cuatro con 00/100 Dólares Americanos)** más IGV, por el concepto de la prestación del servicio de uso de área operativa – contenedores vacíos (Imp.) de los contenedores N° APRU5828205, TRLU1742721, CGMU9386140, AMCU9273903, CXRU1310670, TEMU9048314, CRSU106085, CGMU4992165, SZLU9800877, CGMU4966037, CRLU1843567, CXRU1623588, CGMU5093138, CGMU4973714, AMCU9264223, TEMU9262630, TEMU9269927, CRSU6017455, TEMU9271776, CGMU4942550, CGMU9407812, CRLU1361689, SEGU9226019, CRLU1843021, TRLU1660808, CGMU6543688, APRU5707055, TGHU9925502, TRIU8828099, APRU5747417, TTNU8250621, CXRU1000654, TRIU8680653, APRU5757945, TEMU9064830, TRIU8653447, APRU5826840, SEGU9226620, APRU5752645, TRIU8433397, APRU5838517 y TRIU8125856, la misma que se encuentra pagada.
2. Con la finalidad de exonerarse del pago de estos servicios **UNIMAR** alega que la demora en el despacho de sus contenedores se debió a dos factores externos al mismo: 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 se aprecia en la Resolución N° 03 de fecha 19 de julio de 2011 emitida en el Expediente N° 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.
5. Respecto al argumento del problema suscitado en nuestro Sistema **DPWC** el día 29 de diciembre de 2016, es menester precisar que nuestra empresa con ocasión de la atención del reclamo presentado por su empresa el día 6 de marzo de 2017 signado con el Expediente N° 022-2017-RCL/DPWC emitió la **Carta GLAC.DPWC.069.2017** debidamente notificada a su empresa el 28 de marzo de 2017, mediante la cual resolvimos aprobar a favor de su empresa la emisión de una Nota de Crédito por concepto de devolución de lo pagado por uso de área operativa en la Factura Electrónica N° F002-00189248, por el monto de **S/ 866.58 (Ochocientos sesenta y seis con 58/100 Soles)**, medida con la cual se subsanó las consecuencias del problema suscitado en el Sistema **DPWC**, esto es el descarte de cinco (5) citas de retiro durante el lapso de las 17:45 horas hasta las 23:50 horas que impidieron potencialmente el despacho de la misma cantidad de contenedores.



6. Por tanto, habiendo ya subsanado las consecuencias del problema suscitado en el Sistema **DPWC**, no corresponde que el usuario se valga de dicho argumento para procurar exonerarse del pago de uso de área operativa del despacho de más 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,



**Francisco Roman Ortiz**  
Apoderado  
**DP WORLD CALLAO S.R.L.**

