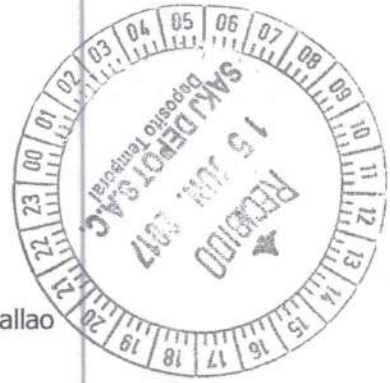


GLAC.DPWC.139.2017

Callao, 14 de junio de 2017

Señor
JOHAN ALBERTO ESCARATE FARFAN
Apoderado Legal
SAKJ DEPOT S.A.C.
Av. Prolongación Centenario 1954, esquina con Av. Ferroles S/N, Callao
Presente.-



Referencia: Expediente N° 053-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 24 de mayo de 2017 mediante el cual nos reclaman la devolución de **S/ 666.60 (Seiscientos sesenta y seis con 60/100 Soles)** más IGV cancelados en la **Factura Electrónica N° F002-00224737** por el concepto de uso de área operativa – Exp. (Embarque directo) de los contenedores N° SUDU6939910, HASU4841711 y HASU4857174.



Señalan que **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)** realizó un cambio de programación en el *cut off* sin habérselo comunicado previamente para permitirle poder realizar las gestiones operativas y evitar el gasto generado en la factura reclamada.

Indican que con anticipación procedieron a revisar la página web de **DPWC** para ver la fecha de programación de la nave DUBLIN EXPRESS 0004N, observando que el *cut off* registrado fue para el día 10 de mayo de 2017 a las 10:00 a.m. por lo que solicitaron el servicio de transporte a la empresa SAVAR AGENCIAS DE ADUANA para el traslado de las unidades al terminal y el día 8 de mayo de 2017 ingresaron los contenedores a **DPWC**.

Señalan que si **DPWC** hubiera respetado el *cut off* inicial de la nave, la permanencia de sus contenedores dentro de la terminal no habría excedido el periodo libre de 48 horas de uso de área operativa; sin embargo, dado que la entidad prestadora realizó un cambio de programación del *cut off* para el día 11 de mayo de 2017 a las 10:00 a.m., esto ha generado el cobro del servicio reclamado.

Manifiestan que ellos no son responsables por el cambio en la fecha y hora del *cut off* que brinda **DPWC** en conjunto con la línea naviera, siendo que la falta de comunicación y organización de ambas ha perjudicado a su empresa con un cobro que deviene en indebido, motivo por el cual solicitan la anulación de la **Factura Electrónica N° F002-00224737**.

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

la

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° F002-00224737** a nombre de **SAKJ DEPOT S.A.C.** el día 16 de mayo de 2017, por el importe de **S/ 666.60 (Seiscientos sesenta y seis con 60/100 Soles)** más IGV, por el concepto de la prestación del servicio de uso de área operativa - Exp. (Embarque Directo) de los contenedores N° SUDU6939910, HASU4841711 y HASU4857174, la misma que se encuentra pagada.
2. Nuestro Tarifario al Público General y el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP World Callao S.R.L. establece que el servicio especial de uso de área operativa – exportaciones, posee un periodo libre de 48 horas antes del "cut off" indicado por la línea ó 72 horas antes del atraque.
3. Al respecto, el *cut off* es la fecha y hora límite que la carga puede ser recepcionada por **DPWC** para ser embarcada en una nave específica y **se fija en función al *Estimated Time of Berthing (ETB)* brindada por la línea naviera** y que es la fecha y hora estimada de atraque de la nave. Ambos datos son comunicados al usuario a través de nuestra página web <http://www.dpworldcallao.com.pe> en la sección "**PROGRAMACIÓN DE NAVES**". Ello es acorde a lo dispuesto en nuestro Reglamento de Operaciones de DP World Callao S.R.L. que establece que la difusión de la información del terminal se debe hacer en la página web.
4. En ese sentido, observamos que en el presente caso se ha configurado el uso de área operativa de los contenedores N° SUDU6939910, HASU4841711 y HASU4857174, toda vez que la permanencia de las unidades ha excedido el periodo libre de almacenamiento de la carga con destino de exportación:

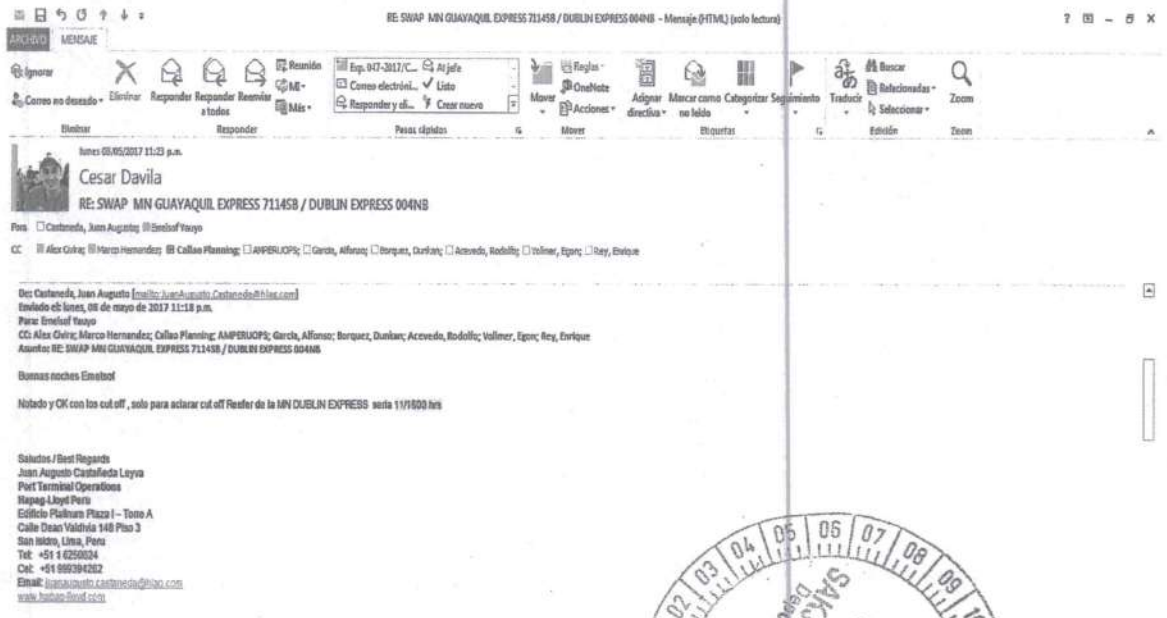
Nave	Cut off	ETB ¹	Inicio del cómputo del periodo libre de uso de área operativa	Contenedor N°	Fecha de Ingreso	Periodo de exceso (por día)
DUBLIN EXPRESS 0004N	11/05/2017 - 10:00 hrs.	12/05/2017 - 10:00 hrs.	09/05/2017 -10:00 hrs.	SUDU6939910	08/05/2017 - 22:58 hrs	1
				HASU4841711	08/05/2017 - 17:04 hrs	1
				HASU4857174	08/05/2017 - 17:14 hrs	1

5. El reclamante sostiene que **DPWC** realizó un cambio de programación del *cut off* para el 11 de mayo de 2017 a las 10:00 a.m. que ha generado el cobro del servicio reclamado motivo por el cual solicitan su anulación, sin embargo debemos precisar que dicha reprogramación no es determinada arbitrariamente por nuestra empresa sino que más bien depende de la línea naviera quien tiene el control sobre el arribo de la nave.
6. En el presente caso, la nave DUBLIN EXPRESS 0004N tuvo la siguiente programación según la información proporcionada por la línea naviera Hapag Lloyd Perú conforme a la Proforma Comercial Anual mediante la cual dicha línea naviera planifica el itinerario de llegada de sus naves que debe cumplir: *cut off* el día 10 de mayo de 2017 – 10:00 horas y el ETB el día 11 de mayo de 2017 – 09:00 horas, información que fue publicada en nuestra página web. Posteriormente, la línea naviera Hapag-Lloyd Peru mediante correo electrónico de fecha 8 de mayo de 2017 nos comunicó mediante correo electrónico el retraso del arribo de esta nave y a las 11:18 p.m. de ese mismo día brindó la confirmación de la reprogramación completa del *cut off* y ETB de la citada nave, quedando de la

¹ Estimated Time of Berthing

siguiente manera: *cut off* para el día 11 de mayo de 2017 – 10:00 horas y el ETB el día 12 de mayo de 2017 – 10:00 horas, esta nueva programación fue comunicada a los usuarios mediante nuestra página web.

- 7. Al respecto, se puede observar del siguiente correo electrónico remitido por la línea naviera Hapag-Lloyd Peru el día 8 de mayo de 2017 a las 11:18 p.m. la confirmación que la línea naviera realiza de la reprogramación del *cut off* y ETB de la nave DUBLIN EXPRESS 0004N.



- 8. Es decir, como puede observarse, la línea naviera comunicó el arribo tardío de la nave y confirmó la nueva programación del *cut off* y el ETB el día 8 de mayo de 2017 a las 11:18 p.m. cuando ya habían ingresado los contenedores del reclamante a la terminal, lo cual ocurrió el 8 de mayo de 2017 a las 17:04 p.m., 17:14 p.m. y 22:58 p.m. Es evidente que nuestra empresa no puede hacerse responsable por factores externos y que escapan a nuestro control, tales como el arribo tardío de las naves en nuestro muelle a cargo de las líneas navieras.

- 9. Asimismo, el reclamante sostiene que **DPWC** realizó un cambio de programación en el *cut off* sin habérselo comunicado previamente impidiéndole realizar las gestiones operativas para evitar el gasto, sin embargo dicha posición no se ajusta a la realidad de los hechos ocurridos, los cuales fueron los siguientes:

- 7.1. **DPWC** sí cumplió con el deber de información al usuario, comunicando el *cut off* y el ETB de la nave DUBLIN EXPRESS 0004N en la sección **PROGRAMACIÓN DE NAVES** de nuestra página web.
- 7.2. El reclamante pudo tomar conocimiento de la programación inicial y reprogramación del *cut off* y el ETB de la nave DUBLIN EXPRESS 0004N mediante nuestra página web.
- 7.3. Todos los usuarios que realizan operaciones dentro de la terminal acceden a la información del *cut off* y el ETB mediante nuestra página web, deviniendo ésta en un medio idóneo de información al usuario.

FLIS

7.4. **DPWC** comunicó al usuario la reprogramación tan pronto como la línea naviera Hapag-Lloyd Peru informó el arribo tardío de la nave y confirmó los nuevos *cut off* y ETB el día 8 de mayo de 2017.

7.5. Con independencia del medio de comunicación utilizado para informar de la reprogramación al usuario, a **DPWC** le era materialmente imposible comunicar del mismo al usuario antes que SAKJ DEPOT decidiera ingresar sus unidades a la terminal por cuanto nuestra empresa recién tomó conocimiento del arribo tardío de la nave el DUBLIN EXPRESS 0004N y recibió la confirmación de la nueva programación del *cut off* y ETB el día 8 de mayo de 2017 a las 11:18 p.m. es decir después del ingreso de los contenedores reclamados a la terminal.

7.6. El factor que generó el servicio no fue nuestra supuesta información tardía sobre la reprogramación del *cut off* y el ETB sino la acción de la línea naviera del retraso del arribo de la nave y la decisión del usuario de ingresar los contenedores desde el 8 de mayo de 2017, ambos constituyen factores ajenos a la responsabilidad de nuestra empresa.

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.

