

GLAC.DPWC.208.2017

Callao, 8 de agosto de 2017

Señor
JUAN CARLOS ANDONAIRE
Apoderado
TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS
Avenida Buenos Aires N° 1756, Bellavista, Callao
Presente.-

Referencia: Expediente N° 084-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 18 de julio de 2017, mediante el cual nos reclaman la devolución del pago por los servicios de energía y de monitoreo de reefers cobrados en la **Factura N° 002-00227287** ascendente a USD 1000,00 (Mil con 00/100 Dólares Americanos), según indican, por carecer de sustento válido ya que los "sobrecostos" se generaron por la demora en el despacho de los contenedores provocado por el mismo **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)**.

Señalan que el día 19 de junio de 2017 recibieron la Factura N° 002-00227287 mediante la cual les exigían el cobro de los servicios de energía y de monitoreo de reefers de los contenedores N° TRLU1624483, CGMU9380331, BMOU9214880, CRXU6926770, CGMU6543800, SUDU8114164, SUDU6139564, SUDU8196809, FSCU5664660, CGMU5106507, BMOU9006953, GESU9151825, SUDU6200242, APRU5097395, CGMU4992442, CGMU9292138; no obstante que el día 16 de junio de 2017 el señor Diego Girao, perteneciente al área de documentación de importaciones de **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS (TPP)**, remitió una solicitud de despacho prioritario de estos contenedores.

Manifiestan que **DPWC** no brindó la prioridad solicitada y ello fue lo que ocasionó que los contenedores no pudieran ser retirados dentro de las 24 horas después del término de descarga, motivo por el cual no se deben cobrar los servicios de energía y de monitoreo de reefers de los citados contenedores.

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° **F002-00227287** a nombre de **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.** por el por el concepto de uso de energía de 16 contenedores y por el concepto de monitoreo de reefers de 16 contenedores, equivalente a **USD 1,000.00 (Mil con 00/100 Dólares Americanos)** más IGV.

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

dpworldcallao.com.pe



2. Que, el actual procedimiento establecido para la entrega de citas de importación *online* para los depósitos extra portuarios establece que estos usuarios tienen la posibilidad de tramitar dos tipos de citas de importación: retiro por bloque de contenedores para carga general y retiro de contenedor específico aplicable sólo para contenedores especiales tales como IMO, OOG y DAÑO MAYOR. En los casos de retiro por bloque de contenedores, **DPWC** entregará los contenedores disponibles que correspondan, en número igual a la cantidad de citas otorgadas, a diferencia de la opción de retiro específico donde **DPWC** debe entregar el contenedor específicamente solicitado por el usuario.
3. Hemos verificado que los contenedores reclamados se trataron de carga general y que el reclamante solicitó el retiro dichas unidades mediante la opción bloque de contenedores, para lo cual tramitó vía *online* citas masivas de importación. Este sistema exige que los depósitos temporales cumplan con dos requisitos fundamentales: 1) **que gestionen inmediatamente sus citas apenas ocurrido el término de la descarga** y 2) **que tengan una flota de transporte disponible y suficiente con la cual puedan hacer frente al volumen de contenedores que solicitan retirar**; caso contrario, el usuario asumirá la responsabilidad por los costos generados según tarifario en caso la solicitud de cita **y/o el retiro físico de los contenedores se dé con posterioridad a las 24 horas del término de la descarga de la nave.**
4. Asimismo, hemos corroborado que el 17 de junio de 2017, el depósito extraportuario **TPP** tenía la siguiente cantidad de contenedores pendientes de retiro: i) **106** (ciento seis) contenedores con más de dos días de uso de área operativa descargados de la nave EVER CHIVALRY CHIV087E el día 15 de junio de 2017; ii) **4** (cuatro) contenedores con más de dos días de uso de área operativa descargados de la nave NYK LODESTAR NDZ2409W el día 15 de junio de 2017; iii) **11** (once) contenedores con 1 (un) día de uso de área operativa descargados de la nave LIMARI LIMA0162N el día 16 de junio de 2017; iv) **45** (cuarenta y cinco) contenedores con un día de uso de área operativa descargados de la nave NYK LYRA NLY2411E el día 16 de junio de 2017; v) **44** (cuarenta y cuatro) contenedores descargados de la nave CAP SAN SOUNIO el día 17 de junio de 2017; y, vi) **50** (cincuenta) contenedores descargados de la nave NORDIC MACAU el día 17 de junio de 2017. Como puede observarse, el reclamante además de los contenedores reclamados tenía 210 contenedores pendientes de retiro de los cuales 110 contenedores ya tenían vencido el periodo libre de uso de área operativa.
5. **DPWC** despachó la cantidad de contenedores disponibles operativamente en función a la cantidad de citas gestionadas por **TPP**, de acuerdo al siguiente detalle:

REPORTE DE DESPACHO TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS					
Visita	Nave	Termino de Desc.	Día de Despacho		
			17	18	19
CHIV087E	EVER CHIVALRY	15/06/2017	104	2	
NDZ2409W	NYK LODESTAR	15/06/2017	1	3	
LIMA0162N	LIMARI	16/06/2017	9	2	
NLY2411E	NYK LYRA	16/06/2017	6	39	
CSSO720S	CAP SAN SOUNIO	17/06/2017		28	16
NMA010E	NORDIC MACAU	17/06/2017		30	20
SRIT720W	SANTA RITA	19/06/2017			16
TOTALES			120	104	52

6. Ahora bien, **TPP** alega que el día 16 de junio de 2017 envió un correo electrónico a nuestra empresa solicitando que se le despache con prioridad los contenedores reclamados los cuales

descargarían de la nave CAP SAN SOUNIO el día 17 de junio de 2017 a las 04:00 horas, no obstante que, por un lado, ya contaban con 210 contenedores de mayor antigüedad aptos para ser despachados, y por el otro, que las solicitudes de atención de prioridades remitidas por correo electrónico no se ajustaban al procedimiento de atención al usuario para el retiro de contenedores establecido en nuestro Reglamento Tarifario.

7. En efecto, **DPWC** no tiene la obligación de otorgar las prioridades que los usuarios solicitan y el hecho que el reclamante haya enviado un correo electrónico solicitándolo no significa bajo ningún parámetro que **DPWC** se encontraba obligado a realizar el despacho de los contenedores reclamados para el día 17 de junio de 2017 ya que nuestra obligación era despachar los contenedores disponibles, que en este caso fueron los 120 contenedores de mayor antigüedad descargados de las naves EVER CHIVALRY, NYK LODESTAR, LIMARI y NYK LYRA.
8. Por tanto, fue responsabilidad del reclamante gestionar la suficiente cantidad de citas así como contar con la suficiente flota de vehículos que le permita retirar a tiempo todos los contenedores a su cargo, incluidos los contenedores de mayor antigüedad y los recién descargados dentro de los cuales se encontraban los contenedores reclamados; sin embargo ha quedado en evidencia que **TPP** careció de ambas condiciones ya que según el cuadro mostrado en el punto 5 precedente, al día 17 de junio de 2017 el reclamante ya tenía 110 contenedores cuya permanencia en la terminal ya habían excedido el periodo libre de uso de área operativa.
9. Por tanto, la causa que originó el retiro tardío de los contenedores reclamados es imputable estrictamente al usuario ya que de este depende la programación diligente del retiro de sus unidades.
10. Finalmente, respecto a la idoneidad en la prestación de nuestros servicios, debemos precisar que **DPWC** tiene como indicador de nivel servicio el despacho de los contenedores **dentro de nuestro terminal**. A continuación precisamos la parte pertinente del contrato de concesión suscrito con el Estado Peruano¹ que hace referencia a este indicador:
 - **Tiempo de atención al Usuario para el retiro de su mercancía:** En los últimos dos (2) trimestres del primer año de explotación no más de treinta (30) minutos como promedio, computados entre la hora que el Usuario solicite el retiro de su mercancía dentro de los límites horarios establecidos en su "permiso de salida" que se le expedirá luego del pago de los servicios recibidos y derechos aduaneros, y la hora en que el contenedor salga del Terminal y viceversa para el caso de exportaciones. Transcurridos los primeros doce (12) meses desde el inicio de la Explotación, el Terminal deberá entregar la mercancía al Usuario dentro de un plazo promedio no mayor de veinte (20) minutos.
11. Esto quiere decir que las obligaciones de nuestra empresa con el Estado Peruano se circunscriben al tiempo que tardará **DPWC** en entregar un contenedor de importación desde que el vehículo designado por el usuario ingresa a nuestras instalaciones según la hora de solicitud de ingreso y hasta que sale del terminal portuario. Este indicador es supervisado por OSITRAN quien determina, de ser el caso, el resarcimiento al Estado Peruano a través de las penalidades correspondientes según cada trimestre de evaluación.

¹http://www.ositran.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/par/CONTRATO_CONCESION_TCC_ZONA_SUR_25_07_06/Contrato_Concesion_TCC_Zona_Sur_25_07_06.pdf

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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Francisco Román Ortiz".

Francisco Román Ortiz

Apoderado

DP WORLD CALLAO S.R.L.