

GLAC.DPWC.341.2017

Callao, 13 de noviembre de 2017

Señor
CARLOS HERNANDEZ LADERA
Representante Legal
RANSA COMERCIAL S.A.
Av. Argentina N° 2833, Callao
Presente.-

Referencia: Expediente N° 135-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 20 de octubre de 2017, mediante el cual nos reclaman la devolución del pago por los servicios de uso de área operativa – Imp. SADA de los contenedores **HASU4884457 y UACU8534587** cobrados en la **Factura N° 002-00243608** ascendente a **S/ 444.40 (Cuatrocientos cuarenta y cuatro con 40/100 Soles)** más IGV, según indican, debido a que se generaron por la demora en el despacho de los contenedores provocado por el mismo **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)**.

Señalan que los contenedores reclamados descendieron de la nave SAN VICENTE EXPRESS el día 26 de agosto de 2017 a las 16:00 horas, con lo cual el plazo libre de almacenamiento vencía el día 28 de agosto de 2017. En ese contexto, manifiestan que contaban con citas de retiro para la nave SAN VICENTE EXPRESS para el día 28 de agosto de 2017 a las 09:00 horas, no obstante **DPWC** les entregó en su lugar contenedores descendidos de la nave SANTA RITA mientras que el contenedor **UACU8534587** fue despachado el día 29 de agosto de 2017 a las 01:04 horas y el contenedor **HASU4884457** fue despachado el día 29 de agosto de 2017 a las 01:23 horas.

Manifiestan que el despacho de los contenedores reclamados fuera del plazo libre de uso de área operativa fue consecuencia directa de los problemas operativos de **DPWC** quien no aplicó el método FIFO (*First In/First Out*) y despachó contenedores de la nave SANTA RITA en lugar de contenedores de la nave SAN VICENTE EXPRESS, es decir contenedores que no correspondían con el *time slots*.

En ese sentido, indican que **DPWC** viene operando de manera desordenada en la entrega de los contenedores ya que entrega unidades que no corresponden a sus respectivas citas, por ejemplo su representada generó citas para la nave SAN VICENTE EXPRESS y el operador portuario le entregó contenedores correspondientes a la nave SANTA RITA, pese a que enviaron correos electrónicos solicitando se dé prioridad a los despachos de la nave SAN VICENTE EXPRESS.

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

dpworldcallao.com.pe



hr

Sostienen que **DPWC** está cobrando arbitrariamente el servicio de uso de área operativa y comete un abuso de poder contra los intereses de los administrados incumpliendo con el Principio del Ejercicio Legítimo de Poder. Asimismo, contraviene el objetivo principal de **DPWC** que es brindar un servicio eficiente y una correcta administración para el funcionamiento, aprovechamiento y explotación de la infraestructura portuaria, además de permitir el libre acceso a sus instalaciones portuarias y facilidades para que se desarrollen las operaciones en la misma.

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

1. Su representada sostiene que contó con citas de retiro para la nave **SAN VICENTE EXPRESS** para el día 28 de agosto de 2017 a las 09:00 horas, sin embargo dicha afirmación es incorrecta ya que en realidad **su representada contó con citas de retiro masivas que le habilitaron a retirar en la misma proporción los contenedores que tenía disponibles**. En efecto, es falso su argumento sobre que existen citas de retiro programadas por naves ya que ello no se ajusta al procedimiento de retiro de contenedores publicado en nuestro portal web y que es cumplido por todos los usuarios. El actual procedimiento para la entrega de citas de importación para los depósitos extraportuarios establece que éstos tienen la posibilidad de tramitar vía online dos tipos de citas de importación: retiro por bloque de contenedores 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 (usado por RANSA en el despacho de sus contenedores), **DPWC entrega 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. Se entiende por contenedores disponibles **los contenedores que han sido descargados de las diferentes naves que hayan recalado y que cuenten con todas las autorizaciones para su retiro**.
2. Asimismo, sostienen que teníamos como obligación despachar los contenedores descargados de la nave **SAN VICENTE EXPRESS** en lugar de los contenedores descargados de la nave **SANTA RITA** aduciendo que debemos aplicar el método FIFO (*First In/First Out*). Al respecto, negamos que **DPWC** tenga dicha obligación ya que las cláusulas 8.1 y 8.2. del Contrato de Concesión del Nuevo Terminal de Contenedores Zona Sur señalan que el Concesionario tiene el derecho de disponer de la organización de los Servicios dentro de la terminal y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando las condiciones que establece el contrato y las disposiciones aplicables. Dicho derecho comprende "*la libertad del CONCESIONARIO en la dirección y gestión del negocio*" y "*diseñar y administrar los Servicios que proporcionará a los Usuarios*". En ese sentido, tal como lo hemos manifestado nuestra organización de orienta a despachar los contenedores disponibles en función de la cantidad de citas que gestionen los usuarios; no habiendo acordado con RANSA de manera particular ningún tipo de método o forma de entrega o manejo de inventario de los contenedores.
3. En el caso materia de reclamo, **RANSA** solicitó el retiro por bloque de contenedores, no habiendo solicitado el despacho de un contenedor específico. Ahora bien, durante el periodo comprendido entre el 26 de agosto de 2017 hasta el 29 de agosto de 2017, el cual corresponde con las fechas de término de descarga y fechas de retiro de los contenedores reclamados, existían cincuenta y ocho (58) contenedores disponibles asignados al depósito temporal RANSA conforme al siguiente detalle:
 - i) **11** (once) contenedores descargados de la nave NYK LYNX el día 25 de agosto de 2017;
 - ii) **24** (veinticuatro) contenedores descargados de la nave CALLAO EXPRESS el día 26 de agosto de 2017;
 - iii) **10** (diez) contenedores descargados de la nave SAN VICENTE EXPRESS el día 26 de agosto de



fr

2017; y, iv) **13** (trece) contenedores descargados de la nave SANTA RITA el día 27 de agosto de 2017.

4. Es decir, **RANSA** no sólo tenía disponibles los dos (2) contenedores reclamados descargados de la nave **SAN VICENTE EXPRESS** sino que además tenía otros cincuenta y seis (56) contenedores descargados de otras naves, todo los cuales fueron despachados oportunamente en proporción a la cantidad de citas que su representada gestionó:

Visita	Nave	Término Descarga	26-ago	27-ago	28-ago	29-ago
NLX2510E	NYK LYNX	25/08/2017	11			
CEXP7130S	CALLAO EXPRESS	26/08/2017		10	14	
SVEX0010W	SAN VICENTE EXPRESS	26/08/2017		3	5	2
SRIT730W	SANTA RITA	27/08/2017			4	9
Total general			11	13	23	11

5. Por tanto, si el reclamante hubiera querido retirar sus contenedores antes del vencimiento del plazo de cuarenta y ocho (48) horas contados desde la descarga, era su responsabilidad gestionar la suficiente cantidad de citas de retiro así como contar con la suficiente flota de vehículos que le permitiera retirar sus contenedores disponibles para ser despachados.

6. Respecto a la oportunidad en el despacho de los contenedores por parte del operador portuario, la responsabilidad contractual de **DPWC** en cuanto a la entrega o recepción de contenedores se lleva a cabo **dentro de nuestra terminal** según el indicador de nivel servicio descrito en el Contrato de Concesión. 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.

7. 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.

8. Finalmente, su representada sostiene que enviaron correos electrónicos solicitando se dé prioridad a los despachos de la nave SAN VICENTE EXPRESS sin haber sido atendidos. Al respecto, la relación contractual con **RANSA** se rige por lo dispuesto en nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP World Callao S.R.L. el cual no establece el envío de correos electrónicos por parte de los usuarios como un canal para gestionar el retiro y recepción de sus contenedores. En efecto, no es factible que tratándose de un retiro por bloque de contenedores **RANSA** solicite el retiro

¹ En

http://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

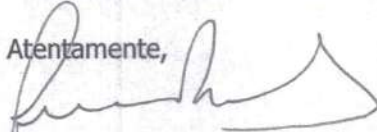
individualizado de sus unidades, y peor aún, mediante un trámite atípico como es el envío de un correo electrónico puesto que, conforme al procedimiento descrito, las citas se gestionan a través del sistema DPWC *online*², por ende, **RANSA** tiene la obligación de cumplir con las condiciones comerciales que establece el procedimiento para el retiro de contenedores, no obstante, **pretende actuar al margen de ello y exige un trato preferente que DPWC no está obligado a atender.**

9. Por tanto, la causa que originó el retiro tardío de los contenedores reclamados es imputable estrictamente al usuario ya que de este dependía la programación diligente del retiro de sus unidades, la cual debe ajustarse al procedimiento publicado en nuestra página web y respecto al cual **RANSA** no puede pretender abstraerse exigiendo un trato preferente.



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

² Dicho sistema permite designar a la empresa de transportes que se acercará a la terminal en la fecha y hora programada en la cita a efectos de retirar el o los contenedores que tuviera disponibles. De hecho, el día 8 de mayo de 2017 **TPP** fue debidamente capacitado en el uso del sistema tal como se puede apreciar del correo electrónico de fecha 5 de mayo de 2017 donde el señor Miguel Olortiga Franco, en representación de TPP, designa a las personas de su empresa que participarían de la capacitación