

DALC.DPWC.027.2018

Callao, 26 de enero de 2018

Señor
HERNAN VELANDO GOMEZ
Apoderado
TRABAJOS MARITIMOS S.A.
Avenida Paseo de la República N° 5895, Piso 5, Miraflores
Presente.-

Referencia: Expediente N° 162-2017-RCL/DPWC
Carta DALC.DPWC.001.2018

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 13 de diciembre de 2017, mediante el cual nos solicitan la anulación de las Facturas Electrónicas N° F002-00253198, F002-00255643, F002-00257630, F002-00258439 emitidas por concepto de uso de área operativa – Imp. SADA y las Facturas Electrónicas N° F002-00254183, F002-00255688, F002-00257193 y F002-00258453 por concepto de reemisión de cita no utilizada, las cuales equivalen de manera conjunta al valor total de **S/. 123,046.03 (Ciento veintitrés mil cuarenta y seis con 03/100 Soles)**.

Reconocen que la totalidad de los contenedores vinculados a la facturación reclamada han permanecido horas en exceso dentro de las instalaciones de la terminal, sin embargo indican que fue por causas atribuibles a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)**, por lo que consideran que su cobro es ilegítimo.

Manifiestan que el Reglamento de Operaciones de **DPWC** nos obliga a otorgar al usuario todas las citas que este requiera de modo tal que no se genere uso de área operativa salvo que existan criterios razonables y sustentos lógicos que impliquen que las solicitudes son técnicamente inviables. Sin embargo, **DPWC** no entrega citas de retiro durante periodos considerables y en distintas ocasiones la página web del terminal portuario, mediante la cual los usuarios deben de generar las citas para la atención y recojo de sus contenedores, no ha permitido generar citas y muestra como respuesta: "*Denegado. No existe planificación para el día, o no hay turno slot disponible*".

Sostienen que **DPWC** brinda tan poca información sobre el motivo de la falta de citas que no es posible determinar si obedece a una falla del sistema, una paralización por causas de mantenimiento, fuerza mayor, incapacidad de la terminal para atender los volúmenes de carga u otra similar. Adjuntan los *prints* de pantalla que muestra las distintas fechas y horas en las cuales no les otorgaron citas. Asimismo, señalan que la falta de entrega de citas fue comunicada al área operativa de **DPWC** mediante correos electrónicos

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

dpworldcallao.com.pe



h

que adjuntan al reclamo donde se puede apreciar que por un periodo de diez (10) horas se vieron impedidos de generar citas.

Indican que no pudieron generar citas de retiro para los contenedores descargados de la nave MN CALLAO EXPRESS 7139S correspondientes a la **Factura N° F002-00257630 DPWC** debido a que DPWC no tarjó las unidades y adjuntan los *prints* de pantalla del día 29 de octubre de 2017 a las 11:10 horas que muestran como mensaje: "(...) *los siguientes contenedores tienen impedimento (...) CONTROL INTERNO*".

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

1. Su representada manifiesta que la principal causa que generó los servicios reclamados fue la falta y/o restricción de citas de retiro en el portal web de **DPWC**. Para tal efecto, adjuntan prints de pantalla correspondientes a los días 28 de octubre de 2017 a las 06:11 horas, 24 de octubre de 2017 a las 14: 09 y 15:10 horas, 23 de octubre de 2017 a las 21:14 horas y 6 de noviembre de 2017 a las 17:09 y 16:43 que muestran mensajes: "*Denegado. No existe planificación para el día, o no hay turno slot disponible*". Al respecto, debemos precisar que en las fechas mencionadas nuestros sistemas han operado con normalidad, habiendo proporcionado las citas disponibles para todos aquellos usuarios que las gestionaron oportunamente. Inclusive, se evidencia que el propio **TRAMARSA** ingresó sin problemas al sistema de citas *online*.
2. Efectivamente, al momento que **TRAMARSA** ingresó al sistema para generar la cita de retiro en la fecha y horario de su elección, el sistema le informó que **no existían citas disponibles** (slots disponibles) debido a que esas fechas y horarios ya habían sido tomadas por otros usuarios que las gestionaron antes que ellos conforme consta en el reporte de citas de nuestro sistema obtenidas en las fechas 23, 24 y 28 de octubre así como 6 y 7 de noviembre de 2017 en las horas que **TRAMARSA** detalla en el numeral 1 de este escrito (Ver Anexo 1).
3. En ese sentido, observamos que su representada parte de la idea equivocada que **DPWC** tiene la obligación de entregar todas las citas que **TRAMARSA** requiera, en cualquier fecha y horario, con la finalidad de salvaguardar que no generen uso de área operativa. Al respecto, negamos que tengamos esa obligación. Nuestra empresa brinda un servicio público con la infraestructura cuyo diseño y condiciones fue debidamente aprobada por la Autoridad Portuaria Nacional, conforme a los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión y cuya capacidad es finita. Lógicamente, debido a la capacidad limitada de las garitas de atención y equipamiento portuario, se establece una planificación diaria de la operación a fin de cumplir con los niveles de servicio y productividad establecidos en el Contrato de Concesión. En este contexto, **DPWC** entrega a los usuarios las citas disponibles para el retiro de sus contenedores y esta disponibilidad se sujeta al comportamiento de la demanda de los usuarios, con lo cual los usuarios que demoren en gestionar sus citas luego de ocurrida la descarga de sus contenedores tendrán menos probabilidades de encontrar citas inmediatamente disponibles ya que estas habrán sido ocupadas por los usuarios más diligentes en gestionarlas.
4. Por otro lado, nuestro procedimiento de atención al usuario para el despacho de contenedores establece que existen dos modalidades para el retiro o recepción de contenedores: retiro por contenedor específico mediante la gestión de citas específicas que les habilita a retirar el contenedor descrito en la cita o el retiro por bloque de contenedores mediante la gestión de citas masivas que le habilitan a retirar igual cantidad de contenedores disponibles.



h

7/92

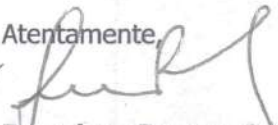
5. En el presente caso, **TRAMARSA** solicitó el retiro por bloque de contenedores, no habiendo solicitado el despacho de un contenedor específico. Este sistema permite a los depósitos temporales retirar la mayor cantidad de contenedores que le han sido asignados según los recursos de transporte que tengan disponibles. 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. Evidentemente, este sistema de citas masivas exige que en el caso de los depósitos temporales, 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.**
6. 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.
7. Sobre la base de esta operativa, hemos constatado que del universo de 535 (quinientos treinta y cinco) contenedores correspondientes a las Facturas Electrónicas N° F002-00253198, F002-00255643, F002-00257630, F002-00258439, su representada retiró el 87% de estos con citas de retiro gestionadas veinticuatro (24) horas después de ocurrida la descarga de los mismos, con lo cual se expuso al riesgo que las citas inmediatas disponibles para el retiro de los mismos se programen más allá del plazo de 48 horas libres como finalmente sucedió teniendo en cuenta el volumen de los contenedores a su cargo pendientes de retiro. Asimismo, constatamos que el 13% de contenedores restantes fueron retirados con citas de retiro gestionadas cuarenta y ocho (48) horas a más después de ocurrida la descarga de los mismos, es decir, luego de vencidas las 48 horas libres de uso de área operativa, lo cual tuvo como consecuencia inmediata el cobro de la tarifa por dicho servicio.
8. Respecto a los trece (13) contenedores descargados de la nave MN CALLAO EXPRESS 7139S correspondientes a la **Factura N° F002-00257630**, hemos constatado que transmitimos la nota de tarja dentro del plazo establecido por las normas aduaneras según se aprecia del portal de SUNAT (Ver Anexo 2). Asimismo, hemos constatado que el motivo del impedimento reportado obedeció a que el día 29 de octubre de 2017 a las 07:49 horas la señora Angelina Torres Marroquín, Supervisora de Importación de **TRAMARSA**, nos solicitó bloquear la salida de dichas unidades porque requerían gestionar unidades especiales para el retiro de esta carga Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados siendo que recién el día 2 de noviembre de 2017 el señor Israel Rojas Rodríguez, Supervisor de Operaciones de **TRAMARSA**, solicitó el levantamiento de dicho bloqueo, habiendo sido atendido en la misma fecha para lo cual adjuntamos los correos electrónicos de fecha 29 de octubre y 2 de noviembre de 2017 en calidad de prueba (Ver Anexo 3).
9. Por tanto, las evidencias demuestran que los servicios fueron generados por causas atribuibles a **TRAMARSA** quien demoró en gestionar el retiro de sus contenedores y/o careció de la flota necesaria para el retiro de los mismos, en consecuencia el cobro de estos servicios es legítimo.



h

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