



DALC.DPWC.113.2018

Callao, 14 de mayo de 2018

Señora
KELLY VALENZUELA CASTRO
Representante Legal
RANSA COMERCIAL S.A.
Av. Argentina N° 2833, Callao
Presente.-

Referencia: Expediente N° 035-2018-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 20 de abril de 2018, mediante el cual nos reclaman la devolución del pago por los servicios de energía y monitoreo de *reefers* del contenedor **SUDU8170131** cobrados en la **Factura N° 002-00280283** ascendente a **USD 73.75 (Setenta y tres con 75/100 Dólares Americanos)**, según indican, debido a que se generaron por la demora en el despacho del contenedor provocado por el mismo **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)**.

Señalan que para realizar el retiro de un contenedor primero deben generar una cita a través del portal web www.dpwc.com.pe utilizando el usuario y *password* asignados, consignar el número de RUC el cual los identifica como depósito extra portuario como es su caso, luego de lo cual sólo se les permite generar dos tipos de citas para el retiro de contenedores de importación: carga especial y carga general, donde la primera corresponde sólo a contenedores IMO, OOG y DAÑO MAYOR.

En ese sentido, afirman que el mencionado sistema les impidió generar diligentemente una cita por contenedor para el retiro del contenedor *reefer* **SUDU8170131**, viéndose obligados a generar citas por bloque de contenedores. Sin embargo, esto les perjudicó económicamente ya que las citas masivas habilitaron a **DPWC** a entregarles los contenedores disponibles y no el contenedor reclamado, generándose los servicios respectivos.

Precisan que el día 25 de marzo de 2018 a las 14:40 horas descargó el contenedor **SUDU8170131** de la nave **SANTA RITA** y ese mismo día a las 18:54 horas enviaron un correo electrónico a **DPWC** solicitando les generen una cita especial para retirar este contenedor dentro del plazo libre, toda vez que el sistema de citas *online* no permite generar este tipo de citas debido a que restringe dicha opción a los contenedores IMO, OOG y DAÑO MAYOR.

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

dpworldcallao.com.pe



Asimismo, que el día 25 de marzo de 2018 a las 19:01 horas solicitaron a **DPWC** mediante correo electrónico la habilitación de SLOTS para el retiro de los contenedores de la nave SANTA RITA, incluido el contenedor reclamado, ya que el sistema de citas *online* les mostraba disponibilidad de citas recién a partir del día 26 de marzo de 2018 a las 23:00 horas. Luego, el día 26 de marzo de 2018 a las 00:10 horas obtienen una respuesta de **DPWC** indicándoles que habilitaban SLOTS para generar precitas según disponibilidad.

En ese orden de ideas, afirman que hicieron todo lo que se encontraba dentro de su alcance para evitar que el contenedor **SUDU8170131** incurriera en el cobro de los servicios reclamados, sin embargo estos se generaron por la demora en su entrega imputable al operador portuario quien maneja sus operaciones de manera deficiente, por tanto debería asumir estos costos ya que realiza la operación de forma exclusiva sin que el usuario tenga control o injerencia.

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

1. Al respecto, observamos que **RANSA** parte de la premisa que **DPWC** tiene la obligación de entregar todas las citas que requiera sean por bloque o específicas, en cualquier fecha y horario, con la finalidad de salvaguardar que no se le generen cargos por los servicios que se le presta. Al respecto, debemos precisar que nuestra empresa brinda un servicio público con la infraestructura cuyo diseño y condiciones fueron debidamente aprobados por la Autoridad Portuaria Nacional, conforme a los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión. Siendo que esta infraestructura consiste en obras civiles y de equipamiento, tienen una capacidad finita. Lógicamente, debido a la capacidad limitada de las garitas de atención y equipamiento portuario, se establece una planificación de la operación a fin de explotar los bienes con la mayor eficiencia posible y así cumplir con los niveles de servicio y productividad establecidos en el Contrato de Concesión.
2. Bajo esta lógica, nuestra representada ha establecido como parte de la operación un sistema de citas diseñado para racionalizar el uso de las garitas y el equipamiento portuario, ordenando la llegada de los usuarios. Por ello, **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 que las hayan gestionado con mayor anticipación.
3. En ese sentido, adjuntamos el reporte de citas correspondiente a los días 25 y 26 de marzo de 2018 extraído de nuestro Sistema **DPWC online** que muestra que en ese periodo operamos con normalidad, habiendo proporcionado las citas disponibles para todos aquellos usuarios que las gestionaron oportunamente, sin restricciones.
4. Por tanto, no es correcto lo señalado por **RANSA** en el sentido que **DPWC** se negaría a entregarle citas por temas de desorganización o mal manejo del puerto ya que como se puede apreciar, no hubo disponibilidad de citas en los horarios de programación de retiro que buscaba **RANSA** debido a que éstas ya habían sido obtenidas por otros usuarios que las gestionaron con anterioridad. De allí que el sistema de citas les reportó que había disponibilidad de citas a partir del día 26 de marzo a las 23:00 horas, evidentemente porque las citas en horarios previos ya habían sido reservadas por otros usuarios.
5. Ahora bien, no obstante que no es nuestra obligación otorgar de manera ilimitada citas de retiro, atendimos el requerimiento de **RANSA** y en la medida que no se afectó a otros usuarios se habilitaron SLOTS y se les indicó generar citas según disponibilidad. En consecuencia, **DPWC** les



[Handwritten signature]

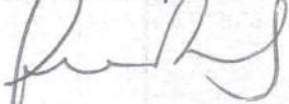
F/28

brindó todas las facilidades para el retiro de sus contenedores dentro de lo que nos fue posible operativamente y sin afectar a los demás usuarios.

6. Por otro lado, hemos verificado que su representada seleccionó el retiro por bloque de contenedores que le permitía retirar sus contenedores disponibles. Asimismo, hemos verificado la información de la operación global de **RANSA** correspondiente al periodo del 18 marzo de 2018 al 31 de marzo de 2018 extraída de nuestro Sistema DPWC *online* que se adjunta en calidad de Anexo 1, la cual muestra la cantidad de contenedores que **RANSA** recibe y la cantidad de contenedores que logran retirar, y como esto genera en el tiempo que sus unidades se acumulen en nuestro patio de contenedores a la espera de su retiro, con el consiguiente incremento de los montos por uso de área operativa y otros servicios.
7. Al respecto, observamos del Anexo 1 que **RANSA** debía retirar ciento noventa (190) contenedores descargados de diecinueve (19) naves diferentes. En un 42% de los casos **RANSA** efectuó retiros parciales de las descargas de cada nave, ocasionando que los contenedores que no fueron retirados se acumulen con los que estuvieran próximos a descargarse.
8. Por tanto, se puede concluir que la cantidad de contenedores de importación destinados a **RANSA** superan su capacidad de gestión de citas y su capacidad operativa vehicular ocasionado que sus unidades se acumulen en nuestro patio de contenedores generando los servicios respectivos de uso de área operativa, uso de energía, monitoreo de *reefers*, etc. Ello, sin considerar la carga de exportación que también requiere una gestión de citas y logística de transporte diaria que debe asumir el apelante, el cual no ha sido materia de análisis en el presente recurso.
9. En ese sentido, el retiro del contenedor *reefer* **SUDU8170131** es imputable a su representada ya que habiendo gestionado el retiro de la unidad por bloque de contenedores y que en ningún momento **DPWC** ofreció ni aceptó realizar el despacho prioritario de ese contenedor, era responsabilidad de la entidad prestadora entregarle los contenedores que tuviera disponibles en patio de forma indistinta, incluyendo los recién descargados y los de mayor antigüedad. Siendo que el usuario es responsable del retiro de sus contenedores, entonces, si quiso retirar la mencionada unidad dentro del período de las veinticuatro (24) horas libres de pago por el servicio de energía y monitoreo de *reefers*, debió realizar las gestiones necesarias dentro de lo que establece el procedimiento y adoptar las precauciones correspondientes del caso para su retiro oportuno¹.

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

¹ Ver el criterio del Tribunal de Controversias de OSITRAN vertido en la Resolución N° 2 de los Expedientes N° 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17 -2018- TSC-OSITRAN.

