



DALC.DPWC.238.2018

Callao, 28 de setiembre de 2018

Señor

JOSE CARLOS NAVARRO

Gerente General

PROVENSER S.A.C.

Calle Alfa Cisne N° 238, Urb. La Calera de Monterrico, Surquillo
Presente.-

Referencia: Expediente N° 074-2018-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 10 de setiembre de 2018 y posterior escrito subsanatorio de admisibilidad de fecha 13 de setiembre de 2018, mediante el cual nos solicitan la devolución del pago por los servicios de uso de área operativa de los contenedores **MSKU1234328** y **TCKU9497310** cobrados en la **Factura N° 002-00300228** ascendente a **S/ 1,151.04 (mil ciento cincuenta y un con 04/100 Soles)** más IGV según indican, debido a que se generó por causas atribuibles a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante "DPWC")**.

Señalan que los contenedores arribaron en la nave SPIRIT OF LISBON que recaló en el Muelle Sur el día 27 de agosto de 2018 a las 04:30 a.m. y que su agente de aduanas **PIRAMIDE AGENCIA DE ADUANA S.A. (en adelante "PIRAMIDE")** no pudo tramitar el permiso de salida de los contenedores porque el sistema **DPWC** no mostró la fecha ni la hora del fin de la descarga de las unidades, el cual recién pudo ser visualizado el día 28 de agosto de 2018 por la tarde. Adjuntan en calidad de medio probatorio el correo electrónico de Ruby Miñan, Supervisora de Operaciones de **PIRAMIDE**.

Asimismo, indican que los únicos horarios disponibles de citas de retiro eran para el miércoles 29 de agosto a las 3.00 p.m. y no lo tomaron porque al día siguiente era feriado y saben que esos horarios no se cumplen por el congestionamiento en el puerto, por ende se vieron obligados a programar el retiro para el día 31 de agosto de 2018, generándose injustamente el servicio reclamado.

Finalmente, señalan que **DPWC** de forma unilateral otorga citas de retiro para no menos de dieciocho (18) horas debido al congestionamiento del puerto, por tanto se hace imposible el retiro de la carga dentro de las cuarenta y ocho (48) horas.

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

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

dpworldcallao.com.pe



1. Hemos corroborado que **PIRAMIDE** ingresó de manera tardía la solicitud de revisión documentaria¹ de los contenedores **MSKU1234328** y **TCKU9497310** en nuestro Sistema DPWC *Online* el día 28 de agosto de 2018 a las 02:46 p.m. (es decir más de veinticuatro (24) horas después de la descarga de las unidades), luego de lo cual el mismo día a las 02:53 p.m. nuestra área de documentación y citas otorgó la aprobación correspondiente (es decir en no más de siete (7) minutos) que le habilitó al agente de aduanas a generar sus citas de retiro en nuestro portal. No obstante, **PIRAMIDE** además tardó en gestionar las citas de retiro ocasionando que las unidades fueran retiradas del terminal luego de vencido el plazo de cuarenta y ocho (48) horas libres de uso de área operativa: i) para el contenedor **MSKU1234328** la cita fue gestionada el día 28 agosto de 2018 a las 17:16 horas y se eligió como fecha y hora de programación de retiro el día 31 de agosto de 2018 a las 06:00 horas; y, ii) para el contenedor **TCKU9497310** la cita fue gestionada el día 30 agosto de 2018 a las 19:14 horas y se eligió como fecha y hora de programación de retiro el día 31 de agosto de 2018 a las 11:37 horas.
2. Su representada afirma que no pudo tramitar el permiso de salida de estos contenedores desde el día 27 de agosto de 2018 debido a que el Sistema de **DPWC** no mostraba la fecha ni la hora del fin de la descarga de las unidades, para tal efecto adjuntan el correo electrónico de Ruby Miñan, Supervisora de Operaciones de **PIRAMIDE**, que contiene un *print* de la página web de SUNAT con la consulta del Manifiesto de Carga N° 118-2018-2258 que muestra: "**Fecha de descarga: Hora no registrada**".
3. Al respecto, debemos aclarar que su afirmación es incorrecta ya que según el mencionado medio probatorio "el sistema" consultado por **PIRAMIDE** fue la página web de SUNAT y no nuestro Sistema DPWC Online, es decir, la falta de información ocurrió en la página web de ese organismo gubernamental más no en nuestro sistema, el cual funcionó normalmente en las fechas materia de reclamo. Sin perjuicio de ello, observamos que **PIRAMIDE** no consultó la información correcta la cual debió ser la fecha de Nota de Tarja de ambos contenedores, es decir la fecha de la recepción de la carga en el Puerto antes que el término de la descarga que corresponde a la fecha y hora en que culmina la descarga del último bulto de la nave.
4. En ese sentido, hemos verificado en nuestro Sistema Navis N4 que los contenedores **MSKU1234328** y **TCKU9497310** descargaron de la nave SPIRIT OF LISBON 012S el día 27 de agosto de 2018 a las 08:34 a.m. y 10:27 a.m., respectivamente, habiendo sido transmitida la Nota de Tarja de ambos contenedores ese mismo día a las 10:36 a.m. según consta del *print* del Sistema de Despacho Aduanero de SUNAT que mostramos a continuación:

Contenedores de las Operaciones Asociadas al Manifiesto

OPERACIONES ASOCIADAS AL MANIFIESTO

Documento de Transporte : SUDU28001AC17UH1 , Detalle Nro: 424 , Número de manifiesto: 01-118-1-2018- 2258

Filas por página: [5 ▼]

Número de equipamiento	Situación del contenedor	Fecha de Emisión Tarja	Estado del Contenedor	Cantidad de bultos	Peso bruto	Placa del vehículo	Brevete del chofer	Documento de identidad del chofer	Lista precintos
MSKU1234328	1 - MANIFESTADO	27/08/2018 10:36:05	1 - Buen Estado	42	15335.05	-	-	-	
TCKU9497310	1 - MANIFESTADO	27/08/2018 10:36:05	1 - Buen Estado	42	15186.52	-	-	-	

Fuente: Sistema de Despacho Aduanero de SUNAT

5. Por su parte, **PIRAMIDE** pudo acceder a esta información pública a través de la página web de la SUNAT consultando correctamente el Manifiesto de carga y el Conocimiento de Embarque, tal como

¹ Dicha solicitud es conforme con lo establecido en el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DPWC para la atención al usuario para el retiro o recepción de contenedores: "(...) Ningún contenedor será retirado ni embarcado sin la autorización previa de las autoridades pertinentes, y de todas aquellas autorizaciones de índole comercial y operativo establecidos por DP World Callao. (...)".

mostramos de la imagen a continuación donde se puede apreciar que la fecha de Nota de Tarja de las unidades reclamadas fue el día 27 de agosto de 2018.

www.aduanet.gob.pe/ri-ad-itsmsmanifiesto/manifesto/TS01Alta?accion=consultarDetalleMaster&CM2_Ano=2018&CM2_Numero=2258&CG_cadu=118&CM2_vtma=1&CM2...

SUNAT

DETALLE DE MASTER

MANIFIESTO 118-2018-2258 Master SUDU28001AC17UH1

Número	Código de Terminal	Puerto de Embarque	Peso Origen	Bultos Origen	Peso Manifi.	Bultos Manifi.	Peso Recib.	Bultos Recib.	Consignatario	Embarcador	Fecha de Transmisión del TCA	Puerto Destino	Fecha de Nota de Tarja Transportista (última)	Fecha de Transmisión	Bultos Tarjados	Peso Tarjado	
424	8227	USNYC	0.00	0	30,533.37	04	30,480.00	04	ALFA OPERACIONES LOGISTICAS S.A.	CRYSTAL LOGISTICS S.A. 830737	04/08/2018	PECL	27/08/2018	11	00825	04	30533.37

Registro de Sobrantes

Bultos	Pesos
0	0

Registro de Faltantes

Bultos	Pesos
0	0

Acta de Inventario

Bultos Buenos	Bultos Malos	Pesos Buenos	Pesos Malos
0	0	0	0

Otra Consulta

Fuente: www.aduanet.gob.pe

6. Sin perjuicio de ello, además el agente de aduana se encontraba habilitado para iniciar las gestiones de retiro de ambos contenedores en nuestro Sistema DPWC *Online* desde la fecha y hora de descarga de ambos contenedores, esto es, desde el día 27 de agosto de 2018, para lo cual pudo ingresar en esa fecha al módulo de documentación electrónica del mencionado sistema, realizar la consulta por Conocimiento de Embarque y luego de ello generar las respectivas solicitudes de revisión documentaria.
7. Sin embargo, queda en evidencia que **PIRAMIDE** no realizó ninguna de las acciones antes mencionadas y en su lugar de manera errada se guió por una información que no correspondía. En consecuencia, escapa de nuestra responsabilidad si la página web de SUNAT eventualmente no mostró la información de la fecha y hora del término de descarga de la nave el día 27 de agosto de 2018 y que **PIRAMIDE** de manera errada haya considerado esa información para la programación del despacho de sus unidades en lugar de acceder a nuestro Sistema DPWC *Online*.
8. Adicionalmente, su representada alega que tuvo razones justificadas para no gestionar las citas de retiro el día 29 de agosto de 2018 a las 03:00 p.m. y aplazarlo hasta el día 31 de agosto de 2018 tales como congestión del puerto, el día feriado y que **DPWC** determina de manera unilateral la disponibilidad de las citas. Sin embargo, estos motivos no constituyen razones válidas que justifiquen la exoneración del cobro del servicio de uso de área operativa que efectivamente prestamos en su favor.
9. Nuestra empresa operó con normalidad incluso el día 30 de agosto de 2018 que fue feriado ya que ofrecemos un servicio ininterrumpido, 24 horas al día durante los 365 días del año, por lo que si su representada consideró lo contrario fue una consideración subjetiva sin sustento alguno. Adjuntamos el reporte de citas de nuestro sistema correspondiente al 27 de agosto de 2018 al 31 de agosto de 2018 (Ver Anexo 1) donde se aprecia que operamos con normalidad, habiendo proporcionado las citas disponibles para todos aquellos usuarios que las gestionaron oportunamente.



[Handwritten signature]

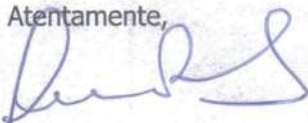
10. Respecto a la congestión externa en el puerto, el Tribunal de Controversias de OSITRAN ha vertido pronunciamiento en el Expediente N° 001-2011-TSC-OSITRAN, sobre que esto no es imputable a **DPWC**, lo cual además es lógico ya que nuestra empresa no puede hacerse responsable por factores externos y que escapan a nuestro control, tales como la congestión vehicular en una vía de transporte público y/o la programación diligente del retiro de las unidades por cada depósito temporal, por lo cual la congestión vehicular externa no puede ser utilizada como argumento por su empresa para justificar el retiro tardío de sus contenedores.
11. Finalmente, el argumento que **DPWC** de forma unilateral otorga citas de retiro para no menos de dieciocho (18) horas debido al congestionamiento del puerto es falso. El promedio de disponibilidad de citas depende de la demanda de los usuarios y no es determinado unilateralmente por nuestra empresa. A continuación, mostramos un ejemplo extraído del mencionado reporte de citas de nuestro sistema donde se puede evidenciar que los usuarios generan sus citas en promedio con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha y horario de su elección. Eso significa que 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.

REPORTE DE CITAS				
NRO CITA	ESTADO DE LA CITA	USUARIO	CITA CREADA	HORA PROGRAMADA DE CITA
5784689	Used	puertodpw@hotmail.com	2018-08-30 08:33	2018-08-31 12:00
5785182	Used	yacz.transportes@yaczcargo.com	2018-08-30 13:36	2018-08-31 12:00
5785655	Used	puerto@iglperu.com	2018-08-30 17:39	2018-08-31 12:00
5783345	Used	transcarservice_srla@hotmail.com	2018-08-29 15:03	2018-08-31 12:00
5783834	Used	documentacion@deglaperu.com	2018-08-29 18:37	2018-08-31 12:00
5782677	Used	josue.campos@casor.net	2018-08-29 08:19	2018-08-31 12:00

12. Por tanto, de acuerdo a lo expuesto el servicio de uso de área operativa de los contenedores **MSKU1234328** y **TCKU9497310** obedeció a causas atribuibles a su representada ya que la agencia de aduanas **PIRAMIDE** decidió por motivos ajenos a la responsabilidad de **DPWC** no realizar las gestiones de cita de estos contenedores en nuestro Sistema **DPWC Online** inmediatamente a su descarga, sino que esperó hasta el día siguiente para iniciar con la acreditación de las autorizaciones de salida de su carga, requisito indispensable para permitir el despacho de salida de cualquier contenedor de la terminal y esperó otro día más incluso para gestionar las citas de retiro en nuestro sistema exponiéndose al riesgo de que las citas inmediatas disponibles para el retiro de sus contenedores se programen excediendo el plazo de 24 ó 48 horas, lo cual finalmente ocurrió.

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