

DALC.DPWC.265.2018

Callao, 26 de octubre de 2018

Señora
SONIA VARGAS ZARATE
Representante Legal
UNIMAR S.A.
Av. Néstor Gambeta N° 5349, Callao
Presente.



Referencia: Expediente N° 083-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 9 de octubre de 2018, mediante el cual nos solicitan dejar sin efecto la Factura Electrónica N° F002-00294825 emitida por concepto de re-emisión de cita solicitada no utilizada ascendente a S/ 949.90 (novecientos cuarenta nueve con 90/100 Soles) según indican, debido a que su cobro se generó por causas no imputables a su representada.

Señalan que no pudieron usar sus citas debido a la congestión vehicular existente para ingresar a la terminal y a la falta de sistema para generar citas.

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

1. Hemos verificado que mediante la Factura Electrónica N° F002-00294825 se cobró a **UNIMAR S.A. (en adelante "UNIMAR")** por el concepto de re-emisión de cita solicitada no utilizada correspondiente a veintitrés (23) citas de ingreso de contenedores ascendente a S/ 949.90 (novecientos cuarenta y nueve con 90/100 Soles), conforme al siguiente detalle:

Cita N°	Fecha de creación	Fecha y hora de programación	Transacción	Booking N°	Nave	Estado de la cita
5670962	7/07/2018 19:02	8/07/2018 23:00	Drop Off Export	LMM0235572	POLYNESIA	Vencida
5670958	7/07/2018 19:02	8/07/2018 22:00	Drop Off Export	LMM0235572	POLYNESIA	Vencida
5670978	7/07/2018 19:03	9/07/2018 01:00	Drop Off Export	LMM0235572	POLYNESIA	Vencida
5672345	8/07/2018 13:23	9/07/2018 14:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5672347	8/07/2018 13:30	9/07/2018 15:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5672344	8/07/2018 13:23	9/07/2018 14:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5672196	8/07/2018 11:52	9/07/2018 14:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5672355	8/07/2018 13:30	9/07/2018 16:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida

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

dpworldcallao.com.pe



h

5672354	8/07/2018 13:30	9/07/2018 16:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5670980	7/07/2018 19:03	9/07/2018 01:00	Drop Off Export	LMM0235572	POLYNESIA	Vencida
5672190	8/07/2018 11:51	9/07/2018 12:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5668505	7/07/2018 02:10	8/07/2018 10:00	Drop Off Export	LMM0235410	POLYNESIA	Vencida
5672181	8/07/2018 11:51	9/07/2018 10:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5672177	8/07/2018 11:50	9/07/2018 09:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5672176	8/07/2018 11:50	9/07/2018 09:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5672185	8/07/2018 11:51	9/07/2018 10:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5672184	8/07/2018 11:51	9/07/2018 10:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5672183	8/07/2018 11:51	9/07/2018 10:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5672182	8/07/2018 11:51	9/07/2018 10:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5672179	8/07/2018 11:50	9/07/2018 09:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5672178	8/07/2018 11:50	9/07/2018 09:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5672167	8/07/2018 11:48	9/07/2018 07:00	Drop Off Export	LMM0235287	EVER CHIVALRY	Vencida
5668487	7/07/2018 02:08	8/07/2018 08:00	Drop Off Export	LMM0235410	POLYNESIA	Vencida

2. Al respecto, el concepto exigido se encuentra estipulado en el Reglamento Tarifario y Política Comercial 2018 que establece: "(...) Dichas transacciones deberán contar con una cita previamente solicitada y otorgada. No habrá un costo por solicitud de citas, salvo aquellos casos según tarifario. DP World Callao se reserva el derecho de cobrar una penalidad en el caso de cancelaciones de citas (...). Asimismo, señala: "(...) En caso el usuario pierda la cita, asumirá los cargos administrativos para su remisión/reimpresión o nueva programación, así como todos aquellos costos, según tarifario, de ser el caso (...)".
3. En ese orden de ideas, el cobro por re-emisión de cita no utilizada se encuentra detallado en el artículo 4.3.10 del Reglamento Tarifario y Política Comercial 2018 que establece: "(...) Otros Servicios de Patio: Estos cargos serán facturados a la parte solicitante y en ciertos casos sujetos a confirmación por parte del terminal. (...) 4.3.10 Re-emisión de cita no utilizada: A ser facturado por cita (...)". Además, en el Tarifario al Público General vigente al momento de ocurrido los eventos facturables se encontraba incluido el mencionado concepto, conforme al siguiente detalle:

4.3.9	Auxilio Mecánico a camiones externos inoperativos.	Por vez	\$70.00	\$12.60	\$82.60
4.3.10	Re-emisión de cita solicitada no utilizada	Por cita	S/ 35.00	S/ 6.30	S/ 41.30

Fuente: Tarifario al Público General DP World Callao S.R.L.

4. En ese sentido, el concepto de "re-emisión de cita solicitada no utilizada" corresponde a un recargo que se genera a modo de compensación por el incumplimiento de la obligación de los usuarios de utilizar las citas que generen, caso contrario se sujetan al pago de una penalidad y/o recargo. Ello debido a que DPWC incurre en costos operativos que se generan al destinar equipos y personal para atender el despacho de los contenedores del usuario en la fecha indicada en las referidas citas, así como en los costos de oportunidad al dejar de atender al usuario que pudo generar una en el mismo periodo y quien sí pudo utilizarla.
5. Por tanto, se advierte que **DP WORLD CALLAO S.R.L.** sí cumplió con informar del recargo reclamado a través del Reglamento Tarifario y Política Comercial 2018 a la fecha de acaecidos los hechos, por lo que **UNIMAR** no podría alegar desconocimiento de ello al ser un contrato pactado entre las Partes.

6. No obstante, con la finalidad de exonerarse del cobro del mencionado recargo, **UNIMAR** alega: i) congestión vehicular para ingresar al puerto; y, ii) problemas en el Sistema DPWC *Online* para generar citas.
7. Respecto al punto i), el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN ya se ha pronunciado sobre este tema y ha establecido que la congestión vehicular para ingresar a las instalaciones no es imputable a la entidad prestadora, según se aprecia en la Resolución N° 03 de fecha 19 de julio de 2011 emitida en el Expediente N° 001-2011-TSC-OSITRAN. En efecto, 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 no puede ser utilizada como argumento por su empresa para justificar el retiro tardío de sus contenedores.
8. Respecto al punto ii), no guarda coherencia el argumento de un supuesto problema en el sistema de gestión de citas y el hecho de no haber podido usar las citas ya generadas. El Sistema DPWC *Online* permite a los usuarios tramitar sus citas *online*, por ende de existir inconvenientes en dicha plataforma el problema que se hubiera generado es dificultad para tramitar citas; sin embargo, el problema en el presente caso no está esa fase del proceso sino en una etapa posterior correspondiente al uso de las citas ya generadas cuya responsabilidad es del usuario.
9. En ese orden de ideas, pese a que era su obligación usar las veintitrés (23) citas generadas, su representada se ha limitado a afirmar sin mayores pruebas que no pudieron usarlas por causas que no le son atribuibles, sin embargo, no presentan los elementos de prueba que acrediten tales afirmaciones, más aun si consideramos que los días 8 y 9 de julio de 2018 se brindaron tolerancias a los usuarios para el uso de sus citas de hasta 22 (veintidós) horas sobre los horarios programados.

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 Román Ortiz
Apoderado