

DALC.DPWC.069.2020

Callao, 11 de junio de 2020

Señor

JUAN CARLOS ANDONAIRE CACEDA

Apoderado

TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.

Av. Antonio Miro Quesada N° 425, Of. 1210, Magdalena del Mar

Presente.

Referencia: Expediente N° 013-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 12 de marzo de 2020, mediante el cual nos reclaman el reembolso de USD 270.00 (doscientos setenta con 00/100 Dólares Americanos) por concepto de tracción y combustible de los contenedores FBIU0126553, FBIU0456088, HAMU1038108, HLXU1261320, DFSU2879762 y HLXU5315240 según indican, debido a que estos sobrecostos fueron generados por la falta de capacidad en la gestión de nuestra instalación para la correcta y adecuada recepción de contenedores por parte de **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, "DPWC")**.

Señalan que el día 21 de diciembre de 2019 a las 11:11 a.m. solicitaron citas para el ingreso y recepción a la terminal de los contenedores FBIU0126553, FBIU0456088 y HAMU1038108, a fin de que sean embarcados en la nave MN GUAYAQUIL EXPRESS 9146N. Ese mismo día a las 5:12 p.m., **DPWC** respondió que la programación de las citas se daría en razón de dos (2) citas por hora a partir del día 23 de diciembre a las 00:00 horas. Sin embargo, los contenedores *DRY* tenían como fecha de *cut off* el día 22 de diciembre de 2019 a las 23:00 horas, por lo que resultaba imposible que estos contenedores pudieran ingresar dentro del plazo al terminal.

Asimismo, manifiestan que solicitaron citas de ingreso para los contenedores HLXU1261320, DFSU2879762 y HLXU5315240 a fin de que sean embarcados en la mencionada nave y **DPWC** también les programó citas con posterioridad al plazo del referido *cut off*.

En ese sentido, los seis (6) contenedores fueron enviados con las citas gestionadas, sin embargo no pudieron ingresar a **DPWC** dentro del plazo de estas citas, debido a la gran congestión existente en la ruta hacia la puerta de ingreso al terminal así como en el mismo terminal, por la mala coordinación en el ingreso de camiones.

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

dpworldcallao.com.pe

En consecuencia, los camiones que transportaban estos contenedores tuvieron que retornar a su almacén generando un sobrecosto de USD 270.00 (doscientos setenta con 00/100 Dólares Americanos) por concepto de tracción y combustible. Adicionalmente, esto conllevó a que el embarque de estas unidades se cancelarán y que su cliente sufriera pérdidas económicas por no haber podido cumplir con el contrato de entrega de las mercancías, lo cual es también imputable a **DPWC**.

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

1. Al respecto, hemos verificado en nuestro sistema la trazabilidad en la gestión de las citas de ingreso de los contenedores FBIU0126553, FBIU0456088, HAMU1038108, HLXU1261320, DFSU2879762 y HLXU5315240 realizada por **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, "TPP")** y encontramos lo siguiente:

Contenedor	Cita N°	Fecha y hora de programación cita	Fecha y hora en que se completó la cita	Sistema para completar la cita
FBIU0126553	6818269	23.12.2019 – 09:00	23.12.2019 – 11:15	WEB SERVICE
HAMU1038108	6818271	23.12.2019 – 09:00	23.12.2019 – 11:49	WEB SERVICE
FBIU0456088	6818272	23.12.2019 – 09:00	23.12.2019 – 11:30	WEB SERVICE
HLXU1261320	6818276	23.12.2019 – 11:00	23.12.2019 – 12:27	WEB SERVICE
DFSU2879762	6818276	23.12.2019 – 11:00	23.12.2019 – 13:08	WEB SERVICE
HLXU5315240	6818278	23.12.2019 – 11:00	23.12.2019 – 13:41	WEB SERVICE

2. Sobre el particular, como es de su conocimiento, mediante la *web service* de **DPWC** al que los usuarios acceden haciendo uso de sus accesos al Sistema DPORT, los depósitos extraportuarios (como por ejemplo **TPP**) han integrado el sistema web de las garitas de salida de sus almacenes con las garitas de ingreso de **DPWC**, con el fin de completar sus citas de manera masiva al momento que su transporte sale de sus locales rumbo hacia el puerto, en lugar, de hacerlo cita por cita vía el sistema DPORT.
3. En efecto, primero los depósitos temporales generan la precita en el Sistema DPORT eligiendo según disponibilidad la fecha y hora de programación de ingreso del contenedor. Luego, el día de la fecha y hora de programación, los depósitos temporales deben completar su cita, para ello al momento en que sus camiones transportando contenedores se ubican en las balanzas de salida de sus locales, el personal operativo de estos depósitos ingresa los datos correspondientes al chófer, placa de vehículo, empresa de transportes, entre otros a su sistema, el cual al estar interconectado vía *web service* con **DPWC**, envía en línea de manera automática esos datos para completar la cita, de ser conforme, nuestro sistema valida y se completa la cita, caso contrario, arroja un mensaje de error. Tras ello, su representada puede culminar su transacción de salida y dirigirse rumbo a la terminal¹.
4. En ese orden de ideas, según se aprecia del cuadro detallado en el punto 1 precedente con información extraída de nuestro sistema, su representada completó las citas de los contenedores objeto de reclamo vía *web service* y realizó esta acción después que se había vencido la fecha y hora de programación de las citas. Por tanto, queda en evidencia que el real motivo por el cual **TPP** no pudo ingresar sus contenedores a la terminal con las citas de ingreso gestionadas fue porque estos salieron de su almacén rumbo a **DPWC** fuera de hora, es decir, con posterioridad a la fecha y hora de programación de las citas de ingreso. En efecto, las citas de los contenedores FBIU0126553, FBIU0456088, HAMU1038108, DFSU2879762 y HLXU5315240 se

¹ Cabe precisar, que esta integración *web service* fue implementada desde el año 2016 y para ello hubieron reuniones de coordinación y capacitación con su representada, prueba de ello son las copias de los correos electrónicos que adjuntamos a la presente.

completaron dos horas después de la fecha y hora en que debía estar en puerto y la cita del contenedor HLXU1261320 fue completada una hora después. En consecuencia, no es correcto afirmar que la congestión impidió que llegaran a tiempo a nuestras garitas sino que **en realidad salieron tarde de sus almacenes rumbo a la terminal y evidentemente no pudieron llegar a tiempo.**

5. Adicionalmente, debemos precisar que como parte del procedimiento de ingreso de contenedores a la terminal, al llegar a nuestras garitas de ingreso los camiones que tienen algún motivo que les impida ingresar, como por ejemplo una cita vencida, deben retirarse y para ello **DPWC** registra el evento en su sistema indicando el motivo del mismo y emitiendo un ticket de como constancia. En ese sentido, hemos verificado en nuestro sistema que las citas de ingreso de los seis (6) contenedores objeto del reclamo aparecen como vencidas y no cuentan con un registro de rechazo en puerta; lo que significa que las unidades vehiculares ni siquiera llegaron a nuestras garitas de ingreso.
6. Sin perjuicio de lo expuesto, adicionalmente debemos mencionar que **DPWC** no puede hacerse responsable por factores externos que escapan a nuestro control, tales como la congestión vehicular en una vía de transporte público y/o la programación o el traslado negligente de las unidades, por lo cual la congestión vehicular externa no puede ser utilizada como argumento por **TPP** para justificar el no haber llegado oportunamente a nuestras garitas y haber perdido el embarque de los contenedores a causa de ello.
7. Por tanto, queda demostrado que los contenedores no pudieron ingresar a la terminal con las citas de ingreso programadas por razones imputables a **TPP**, ya que no actuaron con la diligencia debida de salir oportunamente de sus almacenes hacia la terminal para llegar en la hora programada para sus citas. Consecuentemente, son responsables por las consecuencias que de ello se derive, tales como el no embarque de los contenedores, entre otros.
8. Finalmente, debemos precisar que el hecho que la programación de citas de ingreso fuera posterior al *cutt off* de la nave MN GUAYAQUIL EXPRESS 9146N obedeció a un tema de disponibilidad de citas que se rige por la demanda de los usuarios. No obstante, ello no era impedimento de recepción ni de embarque de los contenedores ya que el *Estimated Time of Berthing* de la nave fue el día 23 de diciembre de 2019 a las 14:30 horas, es decir, posterior a la fecha y hora de programación de las citas de los contenedores objeto de reclamo. Por ende, si los contenedores hubieran ingresado en las fechas y horas programados bien hubieran podido embarcarse en la referida nave. Sin embargo, ello no sucedió así por las razones expuestas en los párrafos precedentes cuya responsabilidad es imputable a **TPP**.

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

Anexo 1

De: Marcio Mateus [<mailto:Marcio.Mateus@dpworldcallao.com.pe>]

Enviado el: miércoles, 04 de mayo de 2016 01:08 p.m.

Para: Miguel Olortga TPP <molortga@tpp.com.pe>

Asunto: Web Services integración con Cita Extraportuario

Estimado Miguel, buenas tardes.

Conforme conversamos en 20 de abril en una reunión en DPWC, quiero hacer un piloto de integración entre DPWC y el sistema de TPP para las citas de exportación extra portuario.

Para avanzar con el tema, adjunto el archivo con la configuración necesaria para integración entre nuestros sistemas.

Por favor, envíe para su equipo de TI y avisa me cualquier duda. También ya estamos avanzando con otros depósitos.

Sobre las informaciones solicitada son muy importantes por temas de seguridad.

Saludos,

Marcio Mateus

IT Manager

<<image006.png>>

T: + 51 206 6570

E: marcio.mateus@dpworld.com

DP World

Av. Manco Cápac 113, Callao 1

dpworld.com

"Safety is sacrosanct; it will not and cannot be compromised."

De: Victor Vargas [<mailto:Victor.Vargas@dpworldcallao.com.pe>]

Enviado el: miércoles, 04 de mayo de 2016 05:22 p.m.

Para: Abimael Cisneros Meneses <acisneros@tpp.com.pe>; Marcio Mateus <Marcio.Mateus@dpworldcallao.com.pe>

Asunto: RE: Web Services integración con Cita Extraportuario

Hola Abimael

El acceso se realizara con tu usuario de acceso al sistema DPWC Online y contraseña, si no tienes tales accesos tendrían que registrarse.

El ambiente de pruebas aún no está publicado, te estaré avisando por este medio cuando publicamos el URL .

Saludos.

Victor Vargas

"Safety is sacrosanct; it will not and cannot be compromised."

De: Abimael Cisneros Meneses [<mailto:acisneros@tpp.com.pe>]

Enviado el: miércoles, 04 de mayo de 2016 04:58 p.m.

Para: Marcio Mateus

CC: Victor Vargas

Asunto: RE: Web Services integración con Cita Extraportuario

Marcio, gracias por tu amable respuesta.

Entonces estoy a la espera del servicio para realizar pruebas, tienen usuario para estas pruebas?

Muchas gracias.

Un Saludo.

Abimael E. Cisneros M.

Administrador De Base de Datos / DBA Administrator

T: 51 1 626-8282(Ext 6034)

M: 51 934653670



UNA EMPRESA DEL **grupowolff**