

DALC.DPWC.161.2020

Callao, 22 de julio de 2020

Señor

LUIS ALBERTO ARRIOLA DELGADO

Representante Legal

LABORATORIOS AC FARMA S.A.

Calle Los Hornos N° 110, Urb. Industrial Vulcano, Ate

Presente.

Referencia: Expediente N° 061-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 23 de junio de 2020 y posterior escrito subsanatorio de admisibilidad de fecha 3 de julio de 2020, mediante el cual nos reclaman el pago de S/ 1,636.80 (mil seiscientos treinta y seis con 80/100 Soles) más IGV por los siguientes conceptos: gastos de sobreestadía del contenedor CPSU5121137, servicio extraordinario, falso flete y horas extras de personal según indican, debido a que estos sobrecostos se habrían generado por razones imputables a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, "DPWC")**.

Señalan que el día 24 de febrero de 2020, la Agencia de Aduanas UCL ADUANAS S.A.C. les informó que no habían podido solicitar la cita de retiro debido a que el contenedor contaba con un bloqueo ya que había sido movilizado a Zona de Aforo de la terminal sin motivo alguno. Asimismo, sostienen que este hecho no debió ocurrir ya que sus mercancías contaban con levante aduanero desde el día 21 de febrero de 2020.

Indican que posteriormente **DPWC** efectuó el desbloqueo del contenedor y pudieron generar una cita de retiro para el día 25 de febrero de 2020 a las 18:00 horas. Asimismo, que el vehículo asignado para el recojo de la unidad permaneció en cola en las afueras de la terminal ese día desde las 15:00 horas para poder ingresar, sin embargo una vez que ingresó el vehículo permaneció cuatro (4) horas esperando a que **DPWC** ubicará el contenedor y como finalmente no pudo ubicarlo, tuvieron que retirarse.

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

1. Al respecto, hemos verificado que el contenedor *reefer* CPSU5121137 descargó de la nave CMA CGM NIAGARA el día 22 de febrero de 2020 a las 07:35 horas. Posteriormente, el día 23 de febrero de 2020 a las 10:27 horas, el señor César Navarro, Técnico *Reefer* de **DPWC** informó a HAPAG LLOYD y al servicio técnico de dicha línea naviera que el referido contenedor reportaba un problema: la alarma

DP World Callao S.R.L.

Terminal Portuario Muelle Sur

Avenida Manco Cápac 113

Callao - Perú

T: + 511 2066500

dpworldcallao.com.pe

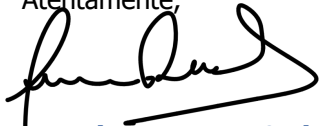
E-431. Ese mismo día a las 11:13 horas, el señor Manuel Salazar, Técnico *Reefer* del servicio técnico de HAPAG LLOYD, respondió que procederían con la revisión de la unidad y posteriormente, a las 13:57 horas del mismo día, dio a **DPWC** la instrucción de movilizar el contenedor a Zona de Aforo para proceder con la respectiva inspección y solución al problema reportado. Al respecto, adjuntamos las copias de tales comunicaciones en calidad de Anexo 1.

2. Por tanto, se aprecia que la movilización del contenedor CPSU5121137 a Zona de Aforo fue debidamente justificada ya que la instrucción fue dada por el servicio técnico de la línea naviera HAPAG LLOYD quien ordenó dicha movilización para solucionar el problema que fue reportado por nuestros técnicos *reefers* durante el monitoreo de la unidad. Este hecho fue comunicado a la agencia de aduana UCL ADUANAS S.A.C. mediante correo electrónico de fecha 24 de febrero de 2020 a las 08:50 horas, cuya copia adjuntamos en calidad de anexo 2.
3. Con relación a la gestión del despacho de retiro del contenedor CPSU5121137, hemos constado en nuestro sistema que para retirar dicha unidad se tramitaron hasta tres citas de retiro: las citas N° 6959208, 6961617 y 6961645.
4. Respecto a la cita N° 6959208, se verifica que esta cita fue creada el día 24 de febrero de 2020 a las 08:40 horas y contaba con programación para ese mismo día a las 17:00 horas. Asimismo, que a las 20:40 horas de ese día se acercó a nuestras garitas de ingreso el conductor del vehículo con placa ASG909 identificado como Jaime Lolo Rivera Juan de Dios quien informó al personal de garita que no realizaría la operación de retiro del contenedor, por lo que procedimos a emitir el Ticket de Rechazo respectivo, cuya copia adjuntamos en calidad de Anexo 3, colocando como motivo del mismo que se trataba de una "solicitud del conductor".
5. Sobre el particular, debemos precisar que como parte del procedimiento de retiro 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 u otros, deben retirarse y para ello **DPWC** registra el evento en su sistema indicando el motivo del mismo y emitiendo un ticket como constancia.
6. En cuanto a la cita N° 6961617, hemos constatado que fue creada el día 25 de febrero de 2020 a las 10:41 y contaba con programación para ese mismo día a las 18:00 horas, sin embargo la cita no fue usada ya que fue cancelada por el usuario ese mismo día las 11:02 horas por razones que desconocemos.
7. Finalmente, la cita 6961645 fue creada el día 25 de febrero de 2020 a las 11:02 horas con programación para ese mismo día a las 12:00 horas, la cual sí fue usada ya que con esta cita fue retirado el contenedor CPSU5121137 el día 25 de febrero de 2020 a las 14:26 horas.
8. Por tanto, de la información reseñada se aprecia que no se ajusta a la realidad los hechos reportados por su representada sobre que el día 25 de febrero de 2020 se habrían acercado a nuestras garitas de ingreso a recoger el contenedor CPSU5121137 y que debido a que **DPWC** no logró ubicar el contenedor se habrían visto obligados a retirarse y reprogramar el recojo de la unidad, lo cual les habría generado los sobrecostos reclamados.
9. En consecuencia, corresponde rechazar la responsabilidad imputada en la generación de los sobrecostos materia de reclamo ya que hemos demostrado que en todo momento **DPWC** brindó de manera idónea los servicios al contenedor CPSU5121137. Asimismo, porque ha quedado demostrado que las razones que, determinaron inicialmente la movilización del contenedor a Zona de Aforo y

posteriormente que el retiro del contenedor se realizase el día 25 de febrero de 2020 a las 14:26 horas, son imputables a la línea naviera y a su representada, respectivamente,

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

Anexo 1

From: Callao Tecnico Reefer <Callao.TecnicoReefer@dworldcallao.com.pe>
Sent: Sunday, February 23, 2020 10:27:57 AM
To: Reefers Operaciones <Reefers.Operaciones@dworldlogistics.pe>; Jennifer Barrionuevo <Jennifer.Barrionuevo@dworldcallao.com.pe>; Zapata, Eduardo <Eduardo.Zapata@hiag.com>; Garcia, Alfonso <Alfonso.Garcia@hiag.com>; Garcia, Alberto <Alberto.Garcia@hiag.com>; AMPERUOPS <AMPERUOPS@hiag.com>; Pablo Albornoz <Pablo.Albornoz@hiag.com>; Jefferson Josuat Retuerto Palacios <Jefferson.retuerto@dworldlogistics.pe>; Juan Quispe Zavala <juan.quispe@dworldlogistics.pe>; Ernesto Ponce Mottas <ernesto.ponce@dworldlogistics.pe>; Reefers <Reefers@dworldlogistics.pe>; Raul Ramos Zuñiga <raul.ramos@dworldlogistics.pe>; Wilmer Yober Rojas Yarangá <WYRojasY@ransa.net>; Raphael Quispe Bolívar <RQuispeBo@ransa.net>; LD Ransa OP Reefers <Reefer@ransa.net>; DPWC Puerta01 <DPWC.Puerta01@dworldcallao.com.pe>
Cc: Piero Zarate <Piero.Zarate@dworldcallao.com.pe>; Callao Planning <Callao.Planning@dworldcallao.com.pe>; Callao Monitor <Callao.Monitor@dworldcallao.com.pe>; Callao Zona de Aforo <Callao.ZonadeAforo@dworldcallao.com.pe>; Callao Superintendentes <Callao.Superintendentes@dworldcallao.com.pe>; Callao Safety <Callao.Safety@dworldcallao.com.pe>; DPWC Accesos <DPWC.Accesos@dworldcallao.com.pe>; Fernando Valdivieso <Fernando.Valdivieso@dworldcallao.com.pe>; Callao SupervisoresOperaciones <Callao.SupervisoresOperaciones@dworldcallao.com.pe>
Callao Servicio al Cliente <Callao.ServicioalCliente@dworldcallao.com.pe>
Subject: REEFER HLC IMPORT CON PROBLEMA EN ZONA DE MONITOREO

Estimados Sres.:
Buenos días, se reporta reefer con problema en zona de monitoreo. Se detalla para su inspección.

CONTENEDOR	SET-POINT	LINEA	CATEGORIA	NAVE	ALARMA
CPUS521137	+22.0 C	HLC	IMPORT	TRUCK	E-431

Saludos Cordiales.

César Navarro A.
Técnico reefer - Operaciones



DP World Callao S.R.L.

From: Reefers Operaciones <Reefers.Operaciones@dworldlogistics.pe>
Sent: Sunday, February 23, 2020 11:13:04 AM
To: Callao Tecnico Reefer <Callao.TecnicoReefer@dworldcallao.com.pe>; Jennifer Barrionuevo <Jennifer.Barrionuevo@dworldcallao.com.pe>; Zapata, Eduardo <Eduardo.Zapata@hiag.com>; Garcia, Alfonso <Alfonso.Garcia@hiag.com>; Garcia, Alberto <Alberto.Garcia@hiag.com>; AMPERUOPS <AMPERUOPS@hiag.com>; Pablo Albornoz <Pablo.Albornoz@hiag.com>; Jefferson Josuat Retuerto Palacios <Jefferson.retuerto@dworldlogistics.pe>; Juan Quispe Zavala <juan.quispe@dworldlogistics.pe>; Ernesto Ponce Mottas <ernesto.ponce@dworldlogistics.pe>; Reefers <Reefers@dworldlogistics.pe>; Raul Ramos Zuñiga <raul.ramos@dworldlogistics.pe>; Wilmer Yober Rojas Yarangá <WYRojasY@ransa.net>; Raphael Quispe Bolívar <RQuispeBo@ransa.net>; LD Ransa OP Reefers <Reefer@ransa.net>; DPWC Puerta01 <DPWC.Puerta01@dworldcallao.com.pe>
Cc: Piero Zarate <Piero.Zarate@dworldcallao.com.pe>; Callao Planning <Callao.Planning@dworldcallao.com.pe>; Callao Monitor <Callao.Monitor@dworldcallao.com.pe>; Callao Zona de Aforo <Callao.ZonadeAforo@dworldcallao.com.pe>; Callao Superintendentes <Callao.Superintendentes@dworldcallao.com.pe>; Callao Safety <Callao.Safety@dworldcallao.com.pe>; DPWC Accesos <DPWC.Accesos@dworldcallao.com.pe>; Fernando Valdivieso <Fernando.Valdivieso@dworldcallao.com.pe>; Callao SupervisoresOperaciones <Callao.SupervisoresOperaciones@dworldcallao.com.pe>
Callao Servicio al Cliente <Callao.ServicioalCliente@dworldcallao.com.pe>
Subject: Re: REEFER HLC IMPORT CON PROBLEMA EN ZONA DE MONITOREO

Estimados
Buenos Días se procederá con revisión de unidad.

Saludos
Manuel Salazar
Tec Reefers

Obtener [Outlook para Android](#)

De: Reefers Operaciones <Reefers.Operaciones@dworldlogistics.pe>
Enviado el: domingo, 23 de febrero de 2020 13:57
Para: Callao Tecnico Reefer <Callao.TecnicoReefer@dworldcallao.com.pe>; Jennifer Barrionuevo <Jennifer.Barrionuevo@dworldcallao.com.pe>; Zapata, Eduardo <Eduardo.Zapata@hiag.com>; Garcia, Alfonso <Alfonso.Garcia@hiag.com>; Garcia, Alberto <Alberto.Garcia@hiag.com>; AMPERUOPS <AMPERUOPS@hiag.com>; Pablo Albornoz <Pablo.Albornoz@hiag.com>; Jefferson Josuat Retuerto Palacios <Jefferson.retuerto@dworldlogistics.pe>; Juan Quispe Zavala <juan.quispe@dworldlogistics.pe>; Ernesto Ponce Mottas <ernesto.ponce@dworldlogistics.pe>; Reefers <Reefers@dworldlogistics.pe>; Raul Ramos Zuñiga <raul.ramos@dworldlogistics.pe>; Wilmer Yober Rojas Yarangá <WYRojasY@ransa.net>; Raphael Quispe Bolívar <RQuispeBo@ransa.net>; LD Ransa OP Reefers <Reefer@ransa.net>; DPWC Puerta01 <DPWC.Puerta01@dworldcallao.com.pe>
Cc: Piero Zarate <Piero.Zarate@dworldcallao.com.pe>; Callao Planning <Callao.Planning@dworldcallao.com.pe>; Callao Monitor <Callao.Monitor@dworldcallao.com.pe>; Callao Zona de Aforo <Callao.ZonadeAforo@dworldcallao.com.pe>; Callao Superintendentes <Callao.Superintendentes@dworldcallao.com.pe>; Callao Safety <Callao.Safety@dworldcallao.com.pe>; DPWC Accesos <DPWC.Accesos@dworldcallao.com.pe>; Fernando Valdivieso <Fernando.Valdivieso@dworldcallao.com.pe>; Callao SupervisoresOperaciones <Callao.SupervisoresOperaciones@dworldcallao.com.pe>
Callao Servicio al Cliente <Callao.ServicioalCliente@dworldcallao.com.pe>
Asunto: Re: REEFER HLC IMPORT CON PROBLEMA EN ZONA DE MONITOREO

CAUTION: This email originated from outside of DP World Callao. Do not click links or open attachments unless you recognize the sender and know the content is safe.

ATENCIÓN: Este email ha sido originado fuera de DP World Callao. No haga doble click o abra adjuntos a menos que reconozca al remitente y sepa que el contenido del adjunto es seguro.

Estimados
Buenas Tardes movilizar unidad a zona de aforo.

Saludos
Manuel Salazar
Tec Reefers

Obtener [Outlook para Android](#)

Anexo 2

De: Alejandro Quiroz [<mailto:Alejandro.Quiroz@dpworldcallao.com.pe>]

Enviado el: lunes, 24 de febrero de 2020 08:50 a.m.

Para: Leah Miranda; Kiara Zapata; Johanna Bastidas; Callao Zona de Aforo

CC: Martin Soto; Callao Servicio al Cliente; Jean Rodriguez; Callao Citas y Servicios; Takenobu Iglesias; Adderly Contreras; Mariano Velit; Jean Av

Asunto: RE: SOLICITO REVISEN A QUE SE DEBE MOVILIZACION ZONA DE AFORO // ORDEN 923 / LABORATORIOS AC FARMA

Estimados,

Según las verificaciones internas, el contenedor ha sido movilizado para su revisión por un tecnico reefer a fin de descartar problemas tecnicos.

Procedemos a liberar para que pueda asignar transporte.

Asimismo, se estara revisando la disponibilidad de despacho para mañana en la mañana u hoy por la noche.

Anexo 3

Detalle del Rechazo

Nro de Cita	Chofer	Camión
6959208	22670344 - JAIME LOLO RIVERA JUAN DE DIOS	ASG909
Compañía	Carreta	Lane
20555707445 - TRANSPORTES GALLEGOS DUBREUIL S.A.C		GATE06
Fecha de Creación	Creador	
24/02/2020 08:40:37 p.m.	jsaavedra	

Motivo(s)

Entidad	Motivo	Justificación
Otro	9.3. A SOLICITUD DEL CHOFER	CARRETA