

DALC.DPWC.303.2020

Callao, 21 de diciembre de 2020

Señora
DORA JEANETTE PACORA VARGAS
Apoderada
RANSA COMERCIAL S.A.
Av. Argentina N° 2833 – Callao
Presente. -

Referencia: Expediente N° 105-2020-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo recibido con fecha 3 de diciembre de 2020 y posterior escrito de subsanación de admisibilidad de fecha 7 de diciembre de 2020, mediante los cuales reclaman que **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, "DPWC")** cumpla con el procedimiento de entrega de contenedores de acuerdo a las citas requeridas, así como el cumplimiento de lo regulado en el Decreto Legislativo N° 1126 y por consecuencia, asuma la responsabilidad del procedimiento administrativo sancionador que pueda iniciar la entidad fiscalizadora correspondiente, según ley.

Señalan que el día 9 de octubre de 2020 **RANSA** solicitó al área de Citas y Servicios de **DPWC** el otorgamiento de citas específicas para diez (10) contenedores con carga fiscalizada por la SUNAT correspondiente al Conocimiento de Embarque **N° HLCULIV200855283**. Asimismo, con fecha 8 y 9 de octubre de 2020 el área de Importaciones y Transportes de **RANSA** se comunicó con el área de Planning de **DPWC** para informarles que los diez (10) contenedores contenían carga IQBF, por lo que debían ser transportados por vehículos de condiciones específicas según el marco legal que regula el tratamiento de la carga con condición IQBF.

Luego de la revisión y análisis efectuado, hemos determinado que su reclamo es **INFUNDADO** por los siguientes fundamentos:

1. Al respecto, hemos verificado que el señor Carlos Chalco Marmolejo, personal del área de Depósito Temporal de **RANSA**, el día 8 de octubre de 2020 a las 17:41 horas solicitó al área de Planning de **DPWC** - mediante correo electrónico – que se generen citas específicas para los contenedores **CAIU2668860, FBIU0461037, GATU1325720, HAMU1123848, HLBU1035238, HLXU1022475, HLXU1344722, HLXU3303595, TCLU2472405** y **UACU3904307** que iban a descargar de la nave SANTOS EXPRESS. Sobre lo investigado, observamos que la solicitud electrónica

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

dpworldcallao.com.pe

había sido enviada antes de que la nave recale en el Muelle Sur el día 8 de octubre de 2020 a las 20:22 horas.

- Posterior a ello, el día 9 de octubre de 2020 se descargan los referidos contenedores conforme al siguiente detalle:

Contenedor	Nave	Fecha y hora de descarga
CAIU2668860	SANTOS EXPRESS	09/10/2020 08:54
FBIU0461037	SANTOS EXPRESS	09/10/2020 06:50
GATU1325720	SANTOS EXPRESS	09/10/2020 09:50
HAMU1123848	SANTOS EXPRESS	09/10/2020 06:47
HLBU1035238	SANTOS EXPRESS	09/10/2020 10:04
HLXU1022475	SANTOS EXPRESS	09/10/2020 10:16
HLXU1344722	SANTOS EXPRESS	09/10/2020 07:52
HLXU3303595	SANTOS EXPRESS	09/10/2020 09:53
TCLU2472405	SANTOS EXPRESS	09/10/2020 10:00
UACU3904307	SANTOS EXPRESS	09/10/2020 09:31

- Ese mismo día, tres de estos contenedores identificados con los números HLXU1022475, HLXU3303595 y TCLU2472405, son retirados por **RANSA** con las citas por bloque N° 7424836, 7423802 y 7423800 respectivamente y conforme al siguiente detalle:

Cita	Tipo de cita	Contenedor	Estado	Fecha
7424836	3029 ¹	-	Usada	09/10/2020
7423802	3029	-	Usada	09/10/2020
7423800	3029	-	Usada	09/10/2020

- A horas 01:38 y 14:02 del mismo día, el señor Milton Saavedra Neyra y el señor Henry Curi de **RANSA**, envían correos electrónicos al área de Planning de **DPWC** solicitando el bloqueo de los contenedores ya que contenían carga fiscalizada, según indicaron. Dado ello, a las 14:23 horas la Srta. Andrea López - Yard Planner de **DPWC**, respondió indicando que el área de Planning no realiza el bloqueo de la carga siendo responsabilidad del depósito tramitar las citas correspondientes para el retiro de sus contenedores, sin embargo, actuando de buena fe, canalizó su requerimiento con el área de Citas y Servicios de **DPWC** a fin de que atiendan su solicitud.
- Ante la respuesta de **DPWC**, el señor Milton Saavedra Neyra - Coordinador de Distribución de Puerto de **RANSA**, envió un correo electrónico al área de Citas y Servicios de **DPWC** el mismo 9 de octubre de 2020 a las 16:34 horas, solicitando la generación de siete (7) citas por contenedor específico de los siguientes contenedores: **HLBU1035238**, **GATU1325720**, **UACU3904307**, **HLXU1344722**, **HAMU1123848**, **CAIU2668860** y **FBIU0461037**.
- En efecto, de acuerdo con los registros de nuestro sistema N4, constatamos que el mismo 9 de octubre de 2020 a las 17:33 horas el área de Citas y Servicios de **DPWC** procedió a registrar lo solicitado, tal y como se puede apreciarse en el siguiente cuadro:

¹ Código de aduanas de **RANSA**.

Cita	Contenedor	Fecha
7426569	HLBU1035238	09/10/2020
7526654	GATU1325720	09/10/2020
7426575	UACU3904307	10/10/2020
7426576	HLXU1344722	10/10/2020
7426577	HAMU1123848	10/10/2020
7426578	CAIU2668860	10/10/2020
7426579	FBIU0461037	10/10/2020

7. Ahora bien, el **Reglamento Tarifario y Política Comercial** de **DPWC** vigente a la fecha y publicado en nuestra página web, constituye Cláusulas Generales de Contratación entre **DPWC** y **RANSA** que regulan las formas de retiro de los contenedores, las cuales son dos:
- **Retiro por contenedor específico (cita por número de contenedor)**, mecanismo por el cual el usuario puede solicitar la entrega de un contenedor individualizado por el número del contenedor; en cuyo caso la solicitud no deberá exceder las 48 horas al término de la descarga de la nave **y se hará únicamente de modo presencial en las oficinas de atención al cliente.**
 - **Retiro por bloque de contenedores** que permite la entrega de los contenedores disponibles asignados a un depósito sin que se les individualice por su número u otra forma de identificación y en base al número igual a la cantidad de citas otorgadas.
8. Bajo ese orden de ideas, si **RANSA** consideraba oportuno retirar sus contenedores de manera específica ya sea porque debía movilizar sus unidades en vehículos especiales o por otra razón, entonces, **una vez descargados sus contenedores debió solicitar la emisión de citas por contenedor ante las oficinas de atención al cliente de DPWC como lo establece expresamente nuestro Reglamento Comercial,** situación que no se dio, ya que de acuerdo con nuestros registros, **RANSA** no se apersonó directamente a las oficinas de atención al cliente de **DPWC**.
9. Al contrario, lo que se observa de la trazabilidad reseñada en los párrafos anteriores es que **RANSA**, sin seguir el procedimiento debido y de manera irregular, envió su solicitud por correo electrónico dirigido a nuestra área de Planning pretendiendo bloquear la salida de sus contenedores y generar citas por contenedor, incluso antes de que la nave recalara, cuando el procedimiento establece que debe ser de manera presencial y ante nuestras oficinas de atención al cliente. Sin perjuicio a ello y luego de la descarga de los contenedores; pese a que no era nuestra obligación atender esta petición irregular del usuario, **DPWC** una vez ya descargados los contenedores derivó la solicitud de **RANSA** con el área de Citas y Servicios quienes finalmente emitieron las citas por contenedor para los contenedores **HLBU1035238, GATU1325720, UACU3904307, HLXU1344722, HAMU1123848, CAIU2668860 y FBIU0461037.**
10. Sobre los contenedores **HLXU1022475, HLXU3303595 y TCLU2472405**, constatamos que no habiendo gestionado **RANSA** citas por contenedor para estas unidades de manera oportuna y conforme al procedimiento establecido en el Reglamento Comercial y teniendo estas unidades la condición de disponibles, **DPWC** procedió a su despacho con las citas por bloque N° 7424836, 7423802 y 7423800 solicitadas por **RANSA**.
11. Por otro lado y para culminar, su representada alega que **DPWC** ha incumplido supuestos procedimientos y disposiciones legales relacionados a la carga de insumos químicos y productos

fiscalizados (IQBF) imputándonos la responsabilidad de un supuesto y posible procedimiento administrativo sancionador por la entidad fiscalizadora correspondiente. Al respecto, **DPWC** no se responsabiliza por ningún incumplimiento que no se encuentre en el marco de las normas que rigen nuestra prestación de servicios y mucho menos, si aquellas imputaciones no han sido demostradas bajo ningún medio probatorio adjunto al reclamo efectuado por **RANSA** o peor aún, por imputaciones sobre hechos hipotéticos.

12. Por tanto, ha quedado demostrado que **DPWC** cumplió con idoneidad la entrega del servicio, es decir, las citas gestionadas para el retiro así como con el despacho de salida de los contenedores **CAIU2668860, FBIU0461037, GATU1325720, HAMU1123848, HLBU1035238, HLXU1022475, HLXU1344722, HLXU3303595, TCLU2472405** y **UACU3904307**, tal y como fue solicitado por **RANSA**.

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. Para ello, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN ustedes pueden presentar sus recursos impugnatorios por teléfono al número 206-6500 o por correo electrónico a la dirección electrónica callao.reclamos@dpworld.com.

Adicionalmente, considerando la coyuntura actual de emergencia sanitaria, le informamos que conforme al artículo 20.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, para efecto de las notificaciones ustedes pueden indicar en sus recursos impugnatorios un correo electrónico y manifestar expresamente su autorización para que en lo sucesivo se realicen allí todas las notificaciones que surjan en dicho procedimiento administrativo.

Atentamente,



Francisco Roman Ortiz
Apoderado