

DALC.DPWC.019.2021

Callao, 3 de febrero de 2021

Señor

JORGE ANDRÉS SAN ROMÁN ORAMS

Gerente General

EQUILIBRA PERÚ S.A.

Av. Circunvalación del Club Golf Los Incas N° 134, Of. 1106, Santiago de Surco

Presente. –

Referencia: Expediente N° 004-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 21 de enero de 2021 mediante el cual nos reclaman el cobro de las Facturas N° F001-00484958, F001-00485547, F001-00486964, F001-00487505, F001-00487947, F001-00488091, F001-00488527 y F001-00488533 según indican, debido a que se trataría de un cobro indebido ya que **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, "DPWC")** habría prestado un mal servicio y por ende les habría impedido retirar de manera oportuna sus contenedores.

Señalan que treinta y cuatro (34) contenedores transportando su mercancía consistente en sulfato de potasio soluble para uso agrícola, descargaron de la nave MOL BEYOND bajo la modalidad de descarga directa el día 19 de noviembre de 2020.

Asimismo, planificaron la programación de retiro de los contenedores según el siguiente detalle: i) el día 21 de noviembre de 2020 programaron el retiro de cuatro (4) contenedores; ii) el día 23 de noviembre de 2020 programaron el retiro de diez (10) contenedores; iii) el día 24 de noviembre de 2020 programaron el retiro de diez (10) contenedores; y, iv) el día 25 de noviembre de 2020 programaron el retiro de diez (10) contenedores.

En ese orden de ideas, el día 21 de noviembre de 2020 iniciaron con la solicitud de cuatro (4) citas ante **DPWC** para ese mismo enviando un correo electrónico al área de Citas y Servicios. Ese día lograron obtener las citas por lo que retiraron las cuatro (4) unidades programadas en esa fecha.

Ese mismo día, también solicitaron por correo electrónico la emisión de diez (10) citas con programación para el día 23 de noviembre de 2020, sin embargo **DPWC** les informó que las citas debían solicitarse a través del portal web según la disponibilidad existente. No obstante, debido a que no encontraron citas disponibles en el portal, entonces decidieron reiterar su solicitud por correo electrónico, logrando obtener una (1) cita disponible para el 23 de noviembre.

DP World Callao S.R.L.

Terminal Portuario Muelle Sur

Avenida Manco Cápac 113

Callao - Perú

T: + 511 2066500

dpworldcallao.com.pe

Posteriormente, el día 22 de noviembre de 2020 solicitaron al área de Citas y Servicios de **DPWC** les habilite citas para el día 24 de noviembre de 2020 ya que en el portal no había citas disponibles en esa fecha, por lo que pudieron generar tres (3) citas para el 24 de noviembre. Esta solicitud es reiterada el día 23 de noviembre de 2020 y pudieron generar cinco (5) citas adicionales.

Luego, el día 24 de noviembre de 2020 solicitaron al área de Citas y Servicios de **DPWC** les habilite citas para el día 25 de noviembre de 2020 ya que en el portal no encontraban disponibilidad y pudieron generar cinco (5) citas disponibles en esa fecha.

Y, el día 25 de noviembre de 2020 solicitaron habilitación de citas para el día 26 de noviembre de 2020 por el mismo motivo, es decir, falta de disponibilidad de citas en el portal, logrando reservar cuatro (4) citas para esa fecha.

Posteriormente, el día 26 de noviembre de 2020 el área de Citas y Servicios de **DPWC** les habilitó diez (10) citas adicionales para ese mismo día, sin embargo por temas de disponibilidad de conductores no pudieron usar esas citas. Tras ello, **DPWC** les habilitó una (1) cita adicional para ese día que sí fue usada.

En esa misma fecha solicitaron la emisión de siete (7) citas para el día 27 de noviembre de 2020 y lograron generar dos (2) citas para esa fecha, las cuales no fueron usadas debido a que la empresa de transporte les canceló el servicio.

Luego, el día 27 de noviembre de 2020 solicitaron al área de Citas y Servicios de **DPWC** una nueva habilitación de citas y lograron reservar tres (3) citas, las cuales no pudieron ser usadas por la congestión en las afueras del puerto. Tras ello, **DPWC** les habilitó cinco (5) citas que sí usaron.

Asimismo, en esa fecha solicitaron la emisión de cuatro (4) citas para el día 28 de noviembre de 2020 a fin de retirar sus cuatro (4) últimos contenedores.

Por todo lo expuesto, concluyen que **DPWC** sería responsable de la demora en el retiro de sus contenedores debido a que el portal de gestión de citas mostraba falta de disponibilidad de citas, asimismo porque la atención del área de Citas y Servicios habría sido deficiente y además porque DPWC no organiza adecuadamente el acceso a la terminal generando la congestión.

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

I. Sobre el servicio de uso de área operativa (Imp.):

1. Al respecto, hemos verificado que mediante las Facturas N° F001-00484958, F001-00485547, F001-00486964, F001-00487505, F001-00488091 y F001-00488533 se cobró a **EQUILIBRA PERÚ S.A. (EQUILIBRA PERÚ)** el servicio de uso de área operativa – (Imp.) de los siguientes contenedores conforme al siguiente detalle:

Contenedor	Nave	Fecha y hora de término de descarga		Fecha y hora límite de libre de almacenamiento	Fecha y hora de retiro del contenedor	
FSCU5745253	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	–	21.11.2020 – 23:05	26.11.2020 20:34	–
FSCU5741448	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	–	21.11.2020 – 23:05	25.11.2020 11:33	–
TTNU8279224	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	–	21.11.2020 – 23:05	26.11.2020 10:33	–

FSCU5829360	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	24.11.2020 10:27	-
SEGU9253360	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	24.11.2020 10:27	-
TEMU9102890	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	24.11.2020 09:29	-
MORU1324742	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	27.11.2020 05:42	-
KKFU6741185	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	24.11.2020 10:32	-
TRIU8597620	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	27.11.2020 18:32	-
CXRU1148030	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	28.11.2020 05:47	-
SZLU9545576	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	25.11.2020 12:32	-
TEMU9133252	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	23.11.2020 14:52	-
FSCU5814349	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	27.11.2020 18:18	-
CXRU1179370	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	27.11.2020 14:43	-
KKFU6736050	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	27.11.2020 19:43	-
FSCU5686280	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	27.11.2020 14:41	-
SEGU9255594	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	26.11.2020 18:09	-
MORU1102792	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	28.11.2020 05:08	-
KKFU6673901	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	27.11.2020 13:07	-
KKFU6744667	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	24.11.2020 09:36	-
BMOU9855349	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	27.11.2020 05:11	-
KKFU6775499	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	26.11.2020 22:46	-
MORU0717241	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	25.11.2020 12:52	-
FSCU5813070	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	24.11.2020 10:22	-
SZLU9550187	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	26.11.2020 09:06	-
BMOU9868536	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	28.11.2020 08:45	-
FSCU5729993	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	25.11.2020 12:48	-
MORU1108384	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	24.11.2020 13:54	-
TTNU8500850	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	-	21.11.2020 – 23:05	28.11.2020 07:38	-

KKFU6739001	MOL BEYOND	19.11.2020 23:05	–	21.11.2020 – 23:05	24.11.2020 07:38	–
--------------------	------------	---------------------	---	--------------------	---------------------	---

2. Luego, hemos constatado que **EQUILIBRA PERÚ** retiró sus contenedores **bajo la modalidad por bloque de contenedores** que le otorgaba el derecho de retirar sus contenedores disponibles en igual cantidad a las citas que hubiera solicitado. Los contenedores disponibles son todos aquellos contenedores que tuviese asignados, **de cualquier nave incluidos los de mayor antigüedad y los recién descargados, siempre y cuando los servicios portuarios hayan sido previamente cancelados.**
3. Ahora bien, este sistema de retiro por bloque exige que los usuarios cumplan con los siguientes requisitos fundamentales: i) **que acudan prontamente a gestionar sus citas apenas ocurrido el término de descarga** y 2) **que tenga una flota de transporte disponible y suficiente con la cual pueda hacer frente al volumen de operaciones exigidas en el retiro de sus contenedores.**
4. Con relación a la gestión de citas, en el presente caso constatamos de la propia información brindada por **EQUILIBRA PERÚ** en su escrito de reclamo que, no solicitaron sus citas inmediatamente ocurrido el término de la descarga de la nave MOL BEYOND, esto es, el día 19 de noviembre de 2020 a las 23:05 horas, sino que por razones que desconocemos, recién iniciaron el trámite para gestionar citas el día 21 de noviembre de 2020 a fin de retirar sus contenedores para los días 21, 23, 24 y 25 de noviembre de 2020.
5. La decisión de **EQUILIBRA PERÚ** generó las siguientes consecuencias: i) **para el caso del retiro programado para el día 21 de noviembre de 2020**, al solicitar citas de retiro en la misma fecha del vencimiento del plazo libre de uso de área operativa implicaba el riesgo de no encontrar citas disponibles; y, ii) **para el caso del retiro programado para los días del 23 al 25 de noviembre de 2020**, el plazo libre de cuarenta y ocho (48) horas de uso de área operativa ya había vencido, por lo que se configuraría automáticamente el servicio de uso de área operativa.
6. Evidentemente, el resultado de esa gestión ocasionó que no encontrarán citas disponibles en el sistema DPORT debido a que otros usuarios ya las habían ocupado con anticipación y entonces vieron como una alternativa solicitar citas por correo electrónico.
7. Al respecto, debemos precisar que, nuestra representada ha establecido como parte de la operación un sistema de citas diseñado para racionalizar el uso de la infraestructura portuaria. Por ello, **DPWC** entrega a los usuarios las citas disponibles para el retiro de sus contenedores y **esta disponibilidad se sujeta al comportamiento de la demanda de los usuarios, con lo cual 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 otros usuarios que las hayan gestionado con mayor anticipación.**
8. Es por ello que nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial, el cual constituye Cláusulas Generales de Contratación entre **DPWC** y **EQUILIBRA PERÚ**, establece expresamente que **DPWC no garantiza que el usuario obtendrá una cita en el día y/u horario requerido dado que podría haber sido ocupada previamente por otro usuario.**

9. En consecuencia, es responsabilidad del usuario solicitar oportunamente sus citas de retiro, situación que en el presente caso ha quedado evidenciado que no ocurrió. En tal sentido, los servicios de uso de área operativa no se generaron por falta de disponibilidad de citas ya que en el periodo bajo análisis **DPWC** sí entregó citas a todos los usuarios que oportunamente solicitaron las mismas, en las fechas y horas disponibles conforme consta en el reporte de citas que adjuntamos como Anexo 1. Tampoco es correcto señalar que se deba a una deficiente gestión en la atención del personal del área de Citas y Servicios de **DPWC** ya que pese a que no se encontraban obligados a otorgar citas al encontrarse las citas disponibles copadas en el sistema DPORT, aun así les brindaron el apoyo necesario para habilitar citas en la medida que la operación de la terminal lo permitió en el momento.
10. Respecto a la flota de transporte, observamos que **EQUILIBRA PERÚ** da a conocer que por temas de transporte no retiró sus contenedores entre el 19 y 20 de noviembre de 2020, programándola recién a partir del 21 noviembre de 2021; asimismo, del escrito de reclamo se advierte que habría existido momentos en que las empresas de transporte de **EQUILIBRA PERÚ** cancelaron sus servicios, por lo que es evidente que no contaba con la flota suficiente para retirar sus treinta y cuatro contenedores antes del vencimiento del plazo libre de uso de área operativa.
11. En consecuencia, el cobro por uso de área operativa efectuado mediante las facturas bajo análisis es válido y legítimo en la medida que **DPWC** ha prestado efectivamente el servicio de uso de área operativa a las unidades que han permanecido dentro de la terminal más allá del plazo libre de pago.

II. Sobre el cargo por cita no utilizada:

1. Al respecto, hemos verificado que mediante las Facturas N° F001-00486964, F001-00487947 y F001-00488527 se cobró a **EQUILIBRA PERÚ** el cargo por cita no utilizada conforme al siguiente detalle:

Primera cita N°	Estado	Factura N°
7545304	Vencida	F001-00488527
7545306	Vencida	F001-00488527
7542247	Vencida	F001-00487947
7542246	Vencida	F001-00487947
7542245	Vencida	F001-00487947
7542244	Vencida	F001-00487947
7542243	Vencida	F001-00487947
7542242	Vencida	F001-00487947
7542241	Vencida	F001-00487947
7542239	Vencida	F001-00487947
7542238	Vencida	F001-00487947
7542236	Vencida	F001-00487947
7535223	Vencida	F001-00486964

2. Sobre el particular, nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial, debidamente publicado en nuestra página web, establece que no habrá un costo por solicitud ni emisión de la primera cita y que, **a fin de permitir el uso de la infraestructura portuaria a otros usuarios, DP World Callao impondrá un cargo por cita no utilizada conforme a lo establecido en el Tarifario, ya sea que esta haya sido cancelada o haya expirado.**

3. En ese orden de ideas, hemos efectuado la trazabilidad de las citas dejadas de usar por **EQUILIBRA PERÚ** en nuestro Sistema N4 a fin de evaluar la manera como procedió el usuario en la gestión de las mismas y hemos encontrado lo siguiente:

Cita N°	Estado	Fecha y hora de programación de cita	Fecha y hora se completó la cita
7545304	Vencida	27/11/2020 11:00	27/11/2020 13:49
7545306	Vencida	27/11/2020 13:00	27/11/2020 13:05
7542247	Vencida	26/11/2020 08:00	-
7542246	Vencida	26/11/2020 07:00	-
7542245	Vencida	26/11/2020 07:00	-
7542244	Vencida	26/11/2020 07:00	-
7542243	Vencida	26/11/2020 07:00	-
7542242	Vencida	26/11/2020 06:00	-
7542241	Vencida	26/11/2020 06:00	-
7542239	Vencida	26/11/2020 06:00	-
7542238	Vencida	26/11/2020 06:00	-
7542236	Vencida	26/11/2020 06:00	-
7535223	Vencida	24/11/2020 10:00	-

4. Sobre el particular, **EQUILIBRA PERÚ** tuvo trece (13) citas vencidas de las cuales las citas N° 7542247, 7542246, 7542245, 7542244, 7542243, 7542242, 7542241, 7542239, 7542238, 7542236 y 7535223 no fueron completadas con el dato del transporte lo que quiere decir que ni siquiera asignaron flota vehicular para usar esas citas; mientras que las cita N° 7545304 y 7545306 fueron completadas con el dato de transporte después de la hora de programación, es decir, la asignación del transporte se realizó fuera de hora cuando ya era evidente que ya habían perdido su turno.
5. Por tanto, se puede concluir que la causa que originó el cobro del recargo es imputable estrictamente al usuario ya que no usó oportunamente las primeras citas gestionadas por razones que el propio usuario podrá explicar conforme a lo expuesto en los párrafos precedentes, y por ende el cargo por cita no utilizada es válido.
6. Sin perjuicio de lo expuesto, debemos precisar que **EQUILIBRA PERÚ** hace referencia a que dejaron de usar sus citas por dos motivos: i) habría tenido problemas con la asignación de vehículos debido a la cancelación del servicio por parte de la empresa transportista; y, ii) la congestión en las afueras del puerto. Es evidente 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 o los problemas logísticos de transporte del usuario, por lo cual ambos motivos no pueden ser utilizados como argumento por su empresa para justificar el retiro tardío de sus contenedores.

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