

Callao, 18 de mayo de 2021

Señor
JUAN MACHUCA GARDINI
Apoderado
ARIS INDUSTRIAL S.A.
Av. Industrial N° 491, Lima
Presente. –

Referencia: Expediente N° 037-2021-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 29 de abril de 2021 y su escrito de subsanación de admisibilidad de fecha 3 de mayo de 2021, mediante el cual nos reclaman la anulación de la Factura N° F001-00560414 ascendente a S/ 330.16 (trescientos treinta con 16/100 Soles) incluido IGV emitida por concepto de uso de área operativa - Imp. según indican, debido a que se ha generado por razones imputables a **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, "DPWC")**.

Señalan que su agente de aduanas GHC LOGISTICS S.A.C. solicitó mediante correo electrónico al área de Citas y Servicios de **DPWC** la emisión de citas de retiro el domingo 11 y el lunes 12 de abril de 2021, sin embargo, la referida área dio una respuesta negativa argumentando falta de disponibilidad de citas. Por ende, indican que se vieron afectados en el retiro del contenedor CAIU9129747 generándose el cobro objeto de reclamo.

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 la Factura F001-00560414 se cobró a **ARIS INDUSTRIAL S.A. (ARIS INDUSTRIAL)** el servicio de uso de área operativa – (Imp.) del contenedor CAIU9129747 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
CAIU9129747	CALLAO EXPRESS	10.04.2021 – 14:41	12.04.2021 – 14:41	13.04.2021 – 09:57

2. Luego, hemos constatado que **ARIS INDUSTRIAL** retiró su contenedor **bajo la modalidad por bloque de contenedores**, modalidad que permite retirar los contenedores disponibles en igual cantidad a las citas que hubieran 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: i) **que gestionen sus citas apenas ocurrido el término de descarga** y 2) **que tengan una flota de transporte suficiente con la cual puedan hacer frente al volumen de contenedores cuyo retiro se ha solicitado conforme a la cantidad de citas**.
4. Con relación a la gestión de citas, hemos verificado en nuestro sistema lo siguiente: i) el término de descarga de la nave fue el día 10 de abril de 2021 a las 14:41 horas; ii) la agencia de aduanas GMC LOGISTICS PERU S.A.C. realizó el trámite de revisión documentaria de sus mercancías el día 10 de abril de 2021 a las 11:15 horas; iii) la citada agencia de aduanas realizó el pago de los servicios portuarios correspondientes al contenedor CAIU9129747 el día 12 de abril de 2021 a las 09:13 horas; y, iv) la indicada agencia de aduanas envió el correo electrónico a nuestra área de Citas y Servicios solicitando la emisión de cita recién el día 12 de abril de 2021 a las 09:57 horas.
5. En ese sentido, podemos advertir algunos factores imputables a la agencia de aduanas que habrían afectado la posibilidad de retirar el contenedor CAIU9129747 dentro del periodo libre de uso de área operativa de cuarenta y ocho (48) horas computadas desde el término de descarga de la nave CALLAO EXPRESS:
 - a) La agencia de aduanas no tramitó las citas inmediatamente ocurrido el término de descarga de los contenedores, esto es, el día 10 de abril de 2021 a las 14:41 horas, sino que recién lo hizo el 12 de abril de 2021 a las 09:57 horas, exponiéndose con ello a no encontrar citas disponibles en el mismo día.
 - b) La agencia de aduanas recién pagó los servicios portuarios el día 12 de abril de 2021, es decir, el mismo día del vencimiento del referido plazo libre. Como ya hemos mencionado, sin el pago de los servicios portuarios el contenedor no tenía aún la condición de disponible y por ende no podían tramitar la cita de retiro correspondiente en el Sistema D-PORT. En ese orden de ideas, advertimos que carece de sustento la afirmación sobre que la agencia de aduanas habría intentado obtener citas el día 11 de abril de 2021 ya que en esa fecha el contenedor aún tenía el *hold* de facturación y esto le impedía solicitar citas de retiro.
6. Por tanto, es evidente que el resultado de esa gestión ocasionó que no encontraran citas disponibles en el sistema D-PORT debido a que otros usuarios ya las habían ocupado con anticipación y entonces vieron como una alternativa solicitar citas por correo electrónico.
7. Sobre el particular, 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. Además, hacemos notar que el canal habilitado para tramitar citas es el Sistema D-PORT, por lo que las comunicaciones por correo electrónico a nuestra área de Citas y Servicios mediante las cuales los usuarios solicitan que les emitan citas no es el canal habilitado para ese fin. No obstante, usualmente observamos que en casos como estos, donde los usuarios no encuentran citas disponibles en las fechas y horarios que desean, suelen enviar correos al área de Documentación y Citas a fin de exigir que se les habiliten las mismas a pesar de no haber ventanas disponibles.
10. 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 causas imputables a **DPWC** 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.
11. Al respecto, el Tribunal de Controversias de OSITRAN ha reiterado constantemente en su jurisprudencia que la programación de retiro de los contenedores es responsabilidad de los usuarios quienes deben adoptar las medidas necesarias y oportunas para retirar sus contenedores dentro de los plazos que ellos estimen convenientes y además deben hacerlo a través de los canales habilitados para tal fin.
12. Por tanto, el cobro por uso de área operativa efectuado mediante la factura bajo análisis es válido y legítimo en la medida que **DPWC** ha prestado efectivamente el servicio de uso de área operativa al contenedor CAIU9129747 que ha permanecido dentro de la terminal más allá del plazo libre de pago.

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