

DALC.DPWC.164.2022

Callao, 10 de junio de 2022



[Handwritten signature]
15
06
2022

Señor

FUAD MARDINI GUZMÁN

Apoderado

FARGOLINE S.A.

Av. Néstor Gambetta Km. 10, Ex. Fundo Oquendo, Callao

Presente. –

Referencia: Expediente N° 048-2022-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 23 de mayo de 2022, mediante el cual nos reclaman la anulación parcial de la Factura N° F003-00057779 correspondiente al cobro efectuado a las citas 8758803, 8758804, 8758805 y 8758807 ya que según indican, este cobro deviene en indebido.

Al respecto, señalan que para el retiro de siete (7) contenedores se emitieron las citas 8758803, 8758804, 8758805, 8764830, 8758807, 8758815 y 8758816, cuya programación fue el 2 de mayo de 2022 a las 15:00 y 16:00 horas, con tolerancia de dos (2) horas. Asimismo, que sus vehículos salieron de sus instalaciones con la debida anticipación, sin embargo estuvieron entre cinco (5) y siete (7) horas en espera en cola debido a la congestión existente, por lo que mediante correo electrónico solicitaron a DPWC que les brindará tolerancia para que pudieran ingresar a retirar sus contenedores.

Indican que en reemplazo de las citas 8758803y 8758805 que expiraron mientras esperaban en cola, tuvieron que generar las citas 8758811 y 8758810; luego para el caso de la cita 8758804 el vehículo tuvo que ser asignado a otro puerto para evitar la pérdida de recursos y para la cita 8758807 la unidad vehicular fue rechazada cuando se acercó al gate de DPWC.

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

1. Al respecto, hemos verificado que mediante la Factura N° F003-00057779 se cobró a FARGOLINE SOCIEDAD ANONIMA (en adelante, FARGOLINE) el cargo por cita no utilizada de los siguientes eventos conforme al siguiente detalle:

Cita N°	Estado
8758807	Vencida
8758805	Vencida
8758804	Vencida
8758803	Vencida

8758816	Vencida
8758815	Vencida
8764830	Vencida

- Con relación al cargo por cita no utilizada, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DP World Callao S.R.L. 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.
- Ahora bien, hemos efectuado la trazabilidad de las citas no utilizadas detalladas en el punto 1 anterior a fin de evaluar la manera como procedió FARGOLINE en la gestión de estas y hemos encontrado lo siguiente:

Cita N°	Fecha y hora programación cita	Fecha y hora completó cita	Estado	Ticket de Rechazo	Motivo Rechazo
8758807	02.05.2022 - 16:00	02.05.2022 - 16:39	Vencida	-	-
8758805	02.05.2022 - 15:00	-	Vencida	-	-
8758804	02.05.2022 - 15:00	-	Vencida	-	-
8758803	02.05.2022 - 15:00	-	Vencida	-	-
8758816	02.05.2022 - 18:00	-	Vencida	-	-
8758815	02.05.2022 - 18:00	-	Vencida	-	-
8764830	05.05.2022 - 08:00	05.05.2022 - 07:09	Vencida	05.05.2022 - 10:14	Camión con desperfecto

- Sobre el particular, se aprecia que las citas 8758805, 8758804, 8758803, 8758816 y 8758815 no fueron completadas con el dato del transporte, lo cual se debe a que FARGOLINE no asignó transporte para el recojo de contenedores; mientras que en el caso de la cita 8758807 fue completada 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 había perdido su turno y/o se habrían expuesto a no llegar incluso dentro de la tolerancia; y la cita 8764830 fue completada con el dato del transporte cincuenta y un (51) minutos antes de la hora de programación, es decir, al límite del plazo para su uso con lo cual era difícil que el transporte llegará a tiempo desde su lugar de partida hasta la terminal máxime la congestión externa reportada, además en este último caso la unidad vehicular contó con una Ticket de Rechazo debido a que el camión asignado presentó un desperfecto.
- Al respecto, es oportuno mencionar que es obligación del usuario que el transportista designado se encuentre en la garita de ingreso dentro del rango de horario establecido para la cita. En ese sentido, constatamos de la información reseñada en el punto 4 anterior que FARGOLINE adicionalmente al período de vigencia de su cita (de una hora) habría contado con una hora adicional de tolerancia según el comunicado publicado en la sección Noticias de nuestra página web el día 4 de agosto de 2021, cuya copia adjuntamos en calidad de Anexo 1, no obstante, el usuario tampoco llegó dentro de ese lapso. Por tanto, objetivamente se aprecia que el usuario no cumplió con su obligación de asegurar que el transportista designado se





DP WORLD
PORTS & TERMINALS

dpworld.com

encuentre en nuestras garitas de ingreso dentro del rango de horario establecido para sus citas, ni tampoco dentro del período de tolerancia de una hora adicional a ese horario.

6. Por tanto, se puede concluir que la causa que originó el cobro del recargo es imputable estrictamente al usuario ya que no usó oportunamente sus citas por razones el propio usuario podrá explicar conforme a lo expuesto en los párrafos precedentes, y por ende el recargo por citas no utilizadas es válido.

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,


JOSÉ MIGUEL UGARTE MAGGIOLO
Apoderado



ANEXO 1

dpworldcallao.com.pe/novedad/comunicado-vigencia-de-citas-para-agosto-2021/

DP WORLD
Callao

Inicio Servicios Sostenibilidad Noticias Contacto EASY Online



54 03 21

Comunicado: Vigencia de Citas para Agosto 2021

Estimados usuarios,

Les informamos que, a partir del lunes 9 de agosto de 2021, deberán tomar en cuenta que la vigencia de las citas de importaciones, exportaciones y despacho de valores será de la siguiente manera:

1. El ingreso de los camiones será a partir de la hora de la cita asignada, es decir no habrá ingreso antes de la hora de la cita.
2. Se permitirá ingreso hasta dos (2) horas posteriores al inicio de la hora indicada en la cita asignada (si la cita es a las 10:00 se podrá atender en bodega hasta las 11:59).

Por otro lado en los aduanas que deben cumplir la proeza con los datos de la placa y chasis como máximo hasta el final de la hora de la cita. Pasado este periodo, la placa podrá ser cancelada pero no modificada.

Las modificaciones a las citas tienen como máxima hasta el final de la hora de la misma (si la cita es a las 10 solo podrán modificarse hasta las 10:59). Pasado el plazo, no se permitirá ningún cambio.

Finalmente, en caso no vaya a utilizar la cita a fin de evitar costos de re-emisión de citas, podrá ser cancelada con 24 (4) horas de anticipación a la hora programada.

Para cualquier consulta contactarse a través de los siguientes correos:
callao.cta@service.dpworld.com y
callao.servicioalcliente@dpworld.com

Atentamente,

DP World Callao

SafeTogether