

Callao, 21 de marzo de 2023

Señora

PAOLA HUALLPACUNA ARCE

Apoderada

TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C.

Av. Antonio Miroquesada N° 425 (Edificio Prisma Business Tower), Oficina 1210, Magdalena del Mar

Presente. –

Referencia: Expediente N° 013-2023-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

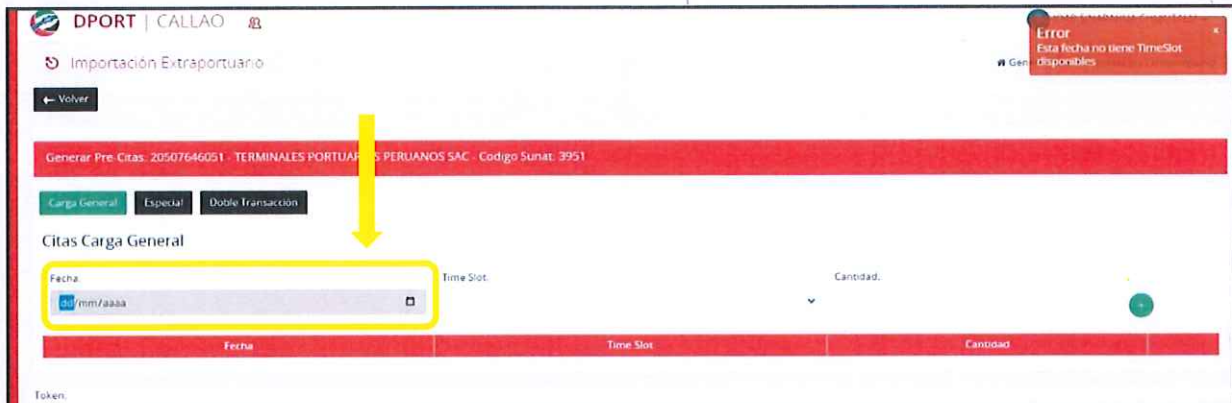
Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 1 de marzo de 2023, mediante el cual nos reclaman la anulación de la Factura N° F003-00062143 emitida por concepto de energía y monitoreo de *reefers* ascendente a USD 292.00 (doscientos noventa y dos con 00/100 dólares americanos) más IGV, según indican, porque existiría un error en la facturación de parte de **DP WORLD CALLAO S.R.L. (en adelante, DPWC)**.

Al respecto, señalan que el 22 de febrero de 2023 solicitaron la habilitación de *slots* para el retiro de los contenedores cuya facturación se reclama; sin embargo, el sistema no les permitió generar las citas porque les mostraba el mensaje de error: *“esta fecha no tiene TimeSlot disponibles”*, el cual fue comunicado inmediatamente al correo electrónico del área de *Planning* de **DPWC** a fin de recibir una solución, sin obtener una respuesta.

En ese sentido, solicitan la anulación de la factura ya que consideran que se generó por una causa atribuible de responsabilidad de **DPWC**, específicamente por un error en su sistema que no les permitió emitir las citas para el retiro oportuno de los contenedores BMOU9885169, SEGU9742205, TEMU9245988, generándose los servicios de energía y monitoreo *reefers* cuyo cobro reclaman.

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° F003-00062143 se cobró a **TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S.A.C. (en adelante, TPP)** el servicio de energía y monitoreo *reefers* de los contenedores SEGU9742205, BMOU9885169 y TEMU9245988.
2. Luego, sobre la existencia de problemas en nuestra plataforma **DPWC**, hemos verificado que nuestro sistema funcionó normalmente en las fechas objeto de análisis, sin que existan reporte de fallas en ese lapso.
3. Por otro lado, observamos del *print* que **TPP** adjunta como medio probatorio del supuesto error que en la sección *“fecha”* no aparece marcada ninguna de fecha y hora, sino que se muestra en blanco *“dd/mm/aaaa”*, eso significa que el referido *print* no muestra que **TPP** haya buscado disponibilidad de citas para el 22 de febrero de 2023, por lo que el error denominado *“esta fecha no tiene TimeSlot disponibles”* eventualmente podría ser consecuencia de esa falta de información no registrada por el mismo **TPP** en el sistema.



The screenshot shows the 'Importación Extraportuario' page in the DPORT | CALLAO system. At the top, there is a navigation bar with 'DPORT | CALLAO' and a bell icon. Below it, the page title is 'Importación Extraportuario'. A red banner displays 'Generar Pre Citas: 20507646051 - TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS SAC - Código Sunat: 3951'. There are three buttons: 'Carga General' (highlighted in green), 'Especial', and 'Doble Transacción'. Below these, the section 'Citas Carga General' contains a date input field labeled 'Fecha:' with a calendar icon, a 'Time Slot' dropdown, and a 'Cantidad:' dropdown. The date field is highlighted with a yellow box and a yellow arrow points to it. An error message in a red box at the top right reads 'Error Esta fecha no tiene TimeSlot disponibles'. At the bottom, there is a table header with columns 'Fecha', 'Time Slot', and 'Cantidad', and a 'Token:' label.

4. Sin perjuicio de lo expuesto, el referido mensaje “*esta fecha no tiene TimeSlot disponibles*” alude a la falta de disponibilidad de citas en determinada fecha y horario, lo cual no es una situación anómala, considerando que las citas pueden haber sido tomadas por otros usuarios en las mismas fechas y horas objeto de búsqueda, por lo que ante ese escenario corresponde a los usuarios buscar en el sistema otros horarios disponibles.
5. Sobre el particular, debemos precisar que en nuestro Reglamento Tarifario y Política Comercial de DPWC debidamente publicado en nuestra página web se establece que **DP World Callao 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.**
6. Del mismo modo, el Reglamento Tarifario y Política Comercial de DPWC establece que los usuarios cuentan a su elección con dos formas de retiro de contenedores: i) **retiro por contenedor específico** (cita por número de contenedor) que permite al usuario solicitar la entrega de un contenedor determinado debidamente identificado; y, ii) **retiro por bloque de contenedores** que permite la entrega de los contenedores disponibles asignados a un depósito extraportuario sin que se les individualice por su número u otra forma de identificación, en número igual a la cantidad de citas otorgadas.
7. En ese orden de ideas, hemos constatado en nuestro Sistema N4 que la opción de retiro elegida por **TPP** para el recojo de los contenedores SEGU9742205, BMOU9885169 y TEMU9245988 fueron las citas por bloque 9458430, 9458303 y 9458433. Por tanto, esta opción libremente elegida por **TPP** le otorgaba el derecho de retirar sus contenedores disponibles en número igual a la cantidad de citas de retiro que hubiera gestionado siendo que los contenedores disponibles serán todos aquellos contenedores asignados al depósito temporal, incluidos los de mayor antigüedad y los recién descargados, cuyos servicios portuarios hayan sido cancelados.
8. El sistema de retiro por bloque de contenedores exige que los depósitos extraportuarios cumplan con dos requisitos fundamentales: 1) que gestionen inmediatamente sus citas apenas ocurrido el término de la descarga y 2) que tengan una flota de transporte disponible y suficiente con la cual puedan hacer frente al volumen de contenedores que soliciten retirar. Caso contrario, el usuario asumirá la responsabilidad por los costos generados en caso la solicitud de cita y/o el retiro físico de los contenedores se dé con posterioridad a las 24 horas libres de energía y monitoreo *reefers*.
9. Ahora bien, hemos verificado que durante el período comprendido entre el 20 y 23 de febrero de 2023 que se corresponde con las fechas de término de descarga y fechas de salida de los contenedores objeto de análisis, el depósito **TPP** contó con los siguientes contenedores disponibles versus las citas por bloque solicitadas y usadas:




CONCEPTO	FEBRERO 2023			
	20	21	22	23
CONTENEDORES DISPONIBLES	71	58	166	140
CITAS POR BLOQUE SOLICITADAS Y USADAS	20	47	27	116

10. En ese orden de ideas, podemos concluir que **TPP** no solicitó citas suficientes para el retiro de todos sus contenedores disponibles, por lo que eventualmente cualquiera de estos contenedores al no ser oportunamente retirados, hubieran podido generar algún servicio ya sea de energía, monitoreo *reefers*, uso de área operativa u otros.
11. En consecuencia, si **TPP** hubiera querido retirar sus contenedores SEGU9742205, BMOU9885169 y TEMU9245988 antes del vencimiento del plazo de veinticuatro (24) horas contadas desde la descarga, era su responsabilidad gestionar la suficiente cantidad de citas de retiro por bloque, así como contar con la suficiente flota de vehículos que le permitiera retirar todos sus contenedores disponibles y/o tramitar citas por contenedor específico oportunamente, lo cual no sucedió.
12. En ese sentido, la causa que originó el retiro tardío de los contenedores cuya facturación es objeto de reclamo es imputable estrictamente al usuario ya que de este dependía la programación diligente del retiro de sus unidades, la cual debe ajustarse al procedimiento de retiro de contenedores publicado en nuestra página web, que es de aplicación a todos los usuarios.

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, 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,


JOSE MIGUEL UGARTE MAGGIOLO
Apoderado

