

Zaragoza a 16 de febrero de 2022

A la atención del servicio de Atención al cliente del puerto de Barcelona

Estimados Sres., estimadas Sras.:

Me dirijo a ustedes como Presidente de la Asociación de Transitarios de Aragón, ATEIA Aragón-OLT, en representación de empresas que, como bien conocen, son usuarias de los servicios prestados en el Puerto de Barcelona.

Tras lo comentado en numerosas ocasiones, queremos mostrar, con el presente escrito, nuestro malestar por la dejadez de funciones en que incurren las compañías navieras que operan en el Puerto de Barcelona y, en concreto, en este caso, por la de Hapag Lloyd en relación con los servicios contratados por parte de los cargadores españoles a través de su puerto.

Son numerosos los exportadores que se están viendo afectados por las reorganizaciones continuas sobre las programaciones confirmadas por esta naviera. Estas cancelaciones de servicio y falta de explicaciones están provocando graves perjuicios a nuestros clientes, tensionando la cadena de suministro a niveles máximos y desgastando las relaciones comerciales.

En la situación actual nos encontramos con una reiterada falta de atención al cliente, tanto por vía telefónica, como por correo electrónico, una operativa tediosa en el Customer Service a través de la asignación de "números de caso", falta o escasez de explicaciones en cuanto a las reestructuraciones o cambios en las reservas confirmadas y un largo etcétera.

Son numerosos los cargadores afectados por retrasos de más de 30 días en la carga de contenedores de exportación en sus buques (en muchos casos un tiempo similar al tiempo de tránsito). La respuesta que se espera es al menos una explicación no reiterativa cada semana con el mismo motivo, puesto que en la situación actual nos resulta imposible reorganizar la operativa de nuestros clientes y, en consecuencia, asegurar su continuidad operativa.

Creemos importante destacar que Hapag Lloyd (al igual que otras líneas marítimas) penalizan en caso de cancelaciones o modificaciones de los servicios contratados, no siendo así en el caso contrario, escudándose en que la reserva no garantiza que se realice el servicio en las fechas programadas.

Es por ello, que les urgimos a que exijan a su cliente un mínimo de calidad en el servicio que permita gestionar las operaciones de exportación desde el puerto de Barcelona con garantías.

Atentamente,



Fernando Viñas Navarro
Secretario General

ASOCIACION DE TRANSITARIOS EXPEDIDORES INTERNACIONALES Y ASIMILADOS DE ARAGON –

ATEIA ARAGON OLT

EDIF.SOMPORT. ESC.1 PLT.1ª.OF.25 – 50820 CIUDAD DEL TRANSPORTE DE ZARAGOZA

TLF. 976150409 – FAX. 976587365

ateia@ateiaaragon.org / www.ateiaaragon.org