



GLAC.DPWC.103.2017

Callao, 11 de mayo de 2017

Señora

MARIA ELIZABETH COZ COK DE SILVA

Apoderado

PERUVIAN HERITAGE S.A.C.

Avenida Guardia Civil N° 1321, Int. 1903 (Cruce Guardia Civil y Tomas Marsano), Surquillo, Lima
Presente.-

Referencia: Expediente N° 041-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 19 de abril de 2017, por el cual nos solicitan la devolución de lo pagado en la Factura Electrónica N° F001-00002134 el día 9 de marzo de 2017 por los conceptos de movilización para reconocimiento previo y provisión de cuadrillas tiempo, según indican, porque el cobro de estos conceptos es indebido ya que fueron generados como consecuencia de un error en la información brindada por **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)** respecto al precinto de origen del contenedor N° **FCIU7044171**.

Señalan que con fecha 6 de marzo de 2017 el Coordinador de Atención al Cliente de **DPWC** remitió un correo electrónico a la agencia de aduana ADUAMERICA S.A. informándole que el contenedor **FCIU7044171** poseía una discrepancia de precintos conforme al siguiente detalle:

| Precinto Manifestado | Precinto Recibido |
|----------------------|-------------------|
| 123068 | EAM080992 |

Manifiestan que el día 7 de marzo de 2017 con la finalidad de contrastar la información brindada por nuestra empresa procedió a realizar el aforo previo del contenedor en las instalaciones de **DPWC** donde constataron que no existía la diferencia de precintos comunicada, conforme consta en el Acta de Operaciones Usuales N° 004525 donde se puede observar que el precinto con el que se inició la operación es el 0123068 correspondiente al precinto manifestado.

Sostienen que debido a la información incorrecta que les fue enviada por el personal de **DPWC**, su agencia de aduanas se vio obligada a solicitar el aforo previo y asumir los gastos para la provisión de cuadrillas a fin de verificar si había faltantes o carga en mal estado.

Consideran que de no haber recibido la información errada respecto a los precintos ellos no habrían solicitado los servicios reclamados, motivo por lo cual solicitan la devolución de ambos conceptos.

DP World Callao S.R.L.
Terminal Portuario Muelle Sur
Avenida Manco Cápac 113
Callao - Perú
T: + 511 2066500

dpworldcallao.com.pe



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

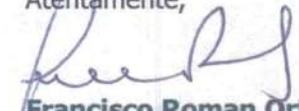
1. Hemos verificado que mediante la Factura Electrónica N° F001-00002134 se facturó a **PERUVIAN HERITAGE S.A.C.** los siguientes servicios:

| Servicio Facturado | Cantidad | Valor Venta USD |
|---|----------------------|-----------------|
| Descarga de contenedores llenos (40 pies) | 2 | 296.00 |
| Movilización para reconocimiento previo | 1 | 66.00 |
| Contenedor de Alto Cubicaje | 2 | 35.80 |
| Provisión de cuadrillas tiempo | 1 | 125.00 |
| | Operación Gravada | 522.80 |
| | IGV | 94.10 |
| | IMPORTE TOTAL | 616.90 |

2. Asimismo, corresponde delimitar la materia de la controversia al cobro del servicio de movilización para reconocimiento previo equivalente a **USD 66.00 (Sesenta y seis con 00/100 Dólares Americanos)** más IGV y del servicio de provisión de cuadrillas tiempo equivalente a **USD 125.00 (Ciento veinticinco con 00/100 Dólares Americanos)** más IGV, conforme lo expresamente manifestado por el reclamante en su reclamo.
3. Respecto al servicio de movilización dado que nuestra empresa informó al cliente de la existencia de una discrepancia en el precinto manifestado del contenedor **FCIU7044171** e indicó la posibilidad de solicitar el servicio de movilización que motivó la solicitud del usuario de movilizar el contenedor hacia la zona de aforo **para inspeccionar el precinto**, corresponde que exoneremos al reclamante del cobro del servicio de movilización para reconocimiento previo, para lo cual se emitirá una Nota de Crédito a favor del reclamante por concepto de devolución de la Factura Electrónica N° F001-00002134 por el monto de **USD 66.00 (Sesenta y seis con 00/100 Dólares Americanos)** más IGV.
4. En lo que respecta al servicio de provisión de cuadrilla que constituye un servicio especial de manipuleo de la carga según lo estipulado en nuestro Tarifario al Público en General vigente, el cual consiste en la asignación de personal para la estiba y desestiba de la mercancía contenedorizada en la zona de aforo, verificamos que dicho servicio fue adicionalmente solicitado por el reclamante **con la finalidad de verificar la condición y/o estado de su carga**, por lo que el costo de dicha solicitud corresponde que sea asumida por el propio usuario.
5. En ese sentido, a efectos de concretar la emisión de la Nota de Crédito por el monto indicado, solicitamos se comunique con la Srta. Marzia Gallo al teléfono 206-6474 y/o correo electrónico Marzia.Gallo@dpworldcallao.com.pe.

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.

Atentamente,


Francisco Roman Ortiz
Apoderado

