

**GLAC.DPWC.138.2017**

Callao, 14 de junio de 2017

Señor

**OSCAR GUERRERO CUBA**

Gerente de Operaciones

**INVERSIONES MARITIMAS UNIVERSALES PERU S.A.**

Avenida Néstor Gambeta 5502, Callao

Presente.-

Referencia: Expediente N° 049-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 18 de mayo de 2017 y posterior escrito subsanatorio de fecha 24 de mayo de 2017, mediante el cual nos reclaman la devolución de **S/ 666.60 (Seiscientos sesenta y seis con 60/100 Soles)** más IGV cancelados en la **Factura Electrónica N° F002-00223111** por el concepto de uso de área operativa – Imp. SADA de los contenedores N° MSCU9808589, FSCU8494254 y TGPU5019348.

Manifiestan que los contenedores fueron despachados después de las 48 horas contadas desde el término de la descarga de la nave SANTA BARBARA 010WB debido a que su flota estuvo esperando más de 9 horas para ingresar a las instalaciones de la terminal sin poder conseguirlo debido a la fuerte congestión existente, según los correos electrónicos que adjuntaron al escrito de reclamo.

Señalan que tuvieron problemas en el despacho de sus contenedores debido a problemas con el sistema DPWC desde el 17 de abril de 2017 hasta el 19 de abril de 2017 que habría ocasionado a su vez la congestión en el ingreso a la terminal.

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

1. Hemos verificado que **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)** emitió la **Factura Electrónica N° F002-00223111** a nombre de **INVERSIONES MARITIMAS UNIVERSALES PERU S.A. (IMUPESA)**, el día 24 de abril de 2017, por el importe de **S/ 666.60 (Seiscientos sesenta y seis con 60/100 Soles)** más IGV, por el concepto de la prestación del servicio de uso de área operativa – Imp. SADA de los contenedores N° MSCU9808589, FSCU8494254 y TGPU5019348, la misma que se encuentra pagada.

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

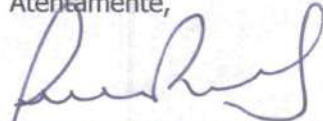
[dpworldcallao.com.pe](http://dpworldcallao.com.pe)



2. Con la finalidad de exonerarse del pago de estos servicios **IMUPESA** alega que la demora en el despacho de sus contenedores se debió a dos factores: la congestión externa en el puerto y un problema suscitado en el Sistema **DPWC** desde el 17 de abril de 2017 hasta el 19 de abril de 2017, sin precisar horarios.
3. Respecto al argumento de la congestión externa, el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN ya se ha pronunciado sobre este tema y ha establecido que la congestión vehicular para ingresar a las instalaciones no es imputable a la entidad prestadora, según se aprecia en la Resolución N° 03 de fecha 19 de julio de 2011 emitida en el Expediente N° 001-2011-TSC-OSITRAN.
4. Es evidente que nuestra empresa no puede hacerse responsable por factores externos y que escapan a nuestro control, tales como la congestión vehicular en una vía de transporte público y/o la programación diligente del retiro de las unidades por cada depósito temporal, por lo cual la congestión vehicular no puede ser utilizada como argumento por su empresa para justificar el retiro tardío de sus contenedores.
5. Asimismo, el reclamante manifiesta que luego de esperar por horas debido a la congestión para la ingresar a la terminal al llegar a nuestras balanzas nuestra empresa rechazó su ingreso, no obstante no ha presentado los Tickets de Rechazo que **DPWC** emite en esos casos, que acrediten la verdad de sus afirmaciones.
6. Respecto al argumento referido a problemas en nuestro Sistema **DPWC** hemos verificado que nuestro sistema funcionó normalmente los días 17 de abril de 2017 al 19 de abril de 2017, sin que existan reporte de fallas en ese lapso.

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  
**DP WORLD CALLAO S.R.L.**