

GLAC.DPWC.153.2017

Callao, 22 de junio de 2017

Señor
OSCAR GUERRERO CUBA
Apoderado
INVERSIONES MARITIMAS UNIVERSALES PERU S.A.
Avenida Néstor Gambeta 5502, Callao
Presente.-

Referencia: Expediente N° 058-2017-RCL/DPWC

De nuestra consideración:

Por la presente damos respuesta al reclamo de fecha 5 de junio de 2017, mediante el cual nos reclaman la devolución de **S/ 735.00 (Setecientos treinta y cinco con 00/100 Soles)** más IGV cancelados en la **Factura Electrónica N° F002-00225865** por el concepto de re-emisión de veintiún citas solicitadas no utilizadas.

Manifiestan que las citas no fueron utilizadas debido a la congestión que se presentó en el puerto entre los días 27 y 28 de mayo de 2017 así como a los problemas suscitados con el sistema DPWC por lo que consideran que no pueden verse afectados por ello cuando gestionaron sus citas de retiro a tiempo.

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

1. Hemos constatado que el día 31 de mayo de 2017 **DP WORLD CALLAO S.R.L. (DPWC)** emitió a nombre de **INVERSIONES MARITIMAS UNIVERSALES PERU S.A. (IMUPESA)** la Factura Electrónica N° F002-00225865 por el importe de S/ 735.00 (Setecientos treinta y cinco con 00/100 Soles) más IGV por el concepto de reemisión de citas solicitadas no utilizadas, la misma que se encuentra pagada.
2. Con la finalidad de exonerarse del pago de este servicio **IMUPESA** alega que el mismo se generó por dos factores externos a su empresa: la congestión externa en el puerto en la avenida Manco Cápac hasta llegar a la Avenida Néstor Gambeta y los problemas suscitados en el sistema **DPWC** **sin precisar fechas ni 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

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

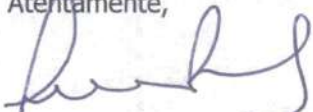
dpworldcallao.com.pe

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 27 y 28 de mayo de 2017, sin que existan reporte de fallas en ese lapso.
7. Por tanto, se verifica que la **Factura Electrónica N° F002-00225865** fue generada válidamente toda vez que las citas de retiro primigenias no fueron utilizadas por decisión propia de **IMUPESA** y por ende conforme a lo estipulado en el Reglamento Tarifario y Política Comercial de **DPWC**, es obligación del usuario utilizar las citas por ellos gestionadas, caso contrario, si no las utiliza se obliga a asumir los cargos administrativos para su remisión/reimpresión o nueva programación.

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.